



پے یو فنانس انڈیا پرائیویٹ لمیٹڈ

کا

منصفانہ کاروباری اصولوں کا ضابطہ

رازداری:

اس دستاویز میں موجود تمام تفصیلی مواد اور متعلقہ معلومات پے یو فنانس انڈیا پرائیویٹ لمیٹڈ کی خفیہ اور ملکیتی معلومات پر مشتمل ہیں۔ یہ معلومات اس واضح تفہیم کے ساتھ پیش کی گئی ہیں کہ انہیں سخت ترین رازداری کے ساتھ محفوظ رکھا جائے گا اور انہیں کسی بھی مقصد کے لیے، چاہے جزوی ہو یا مکمل، ظاہر نہیں کیا جائے گا، نقل نہیں بنائی جائیں گی یا استعمال نہیں کی جائیں گی، سوائے اس دستاویز کے جائزہ لینے کے مقصد کے۔

اختیار	تفصیلات
دائرہ کار	یہ منصفانہ کاروباری اصولوں کا ضابطہ، پے یو فنانس انڈیا پرائیویٹ لمیٹڈ کے وہ منصفانہ اصول بیان کرتا ہے جو اسے اپنے کاروبار کے دوران قابل اطلاق قوانین کی پابندی کرتے ہوئے اپنانے ہوں گے۔
تیار کردہ	قانونی و تعلیمات محکمہ
منظور شدہ	بورڈ آف ڈائریکٹرز

ورژن کی تاریخ

ورژن نمبر	منظور کیا گیا	منظور کرنے کی تاریخ
1.0	بورڈ آف ڈائریکٹرز	29 جون 2021
1.1	بورڈ آف ڈائریکٹرز	12 جون 2023
1.2	بورڈ آف ڈائریکٹرز	23 جولائی 2024
1.3	بورڈ آف ڈائریکٹرز	12 نومبر 2024
1.4	بورڈ آف ڈائریکٹرز	12 اگست 2025

فہرستِ مضامین

صفحہ

تفصیلات

Error! Bookmark not defined.	تعريفات اور تشریح
2	تعارف
4	حصہ 1: کلیدی وعدے اور مقاصد
5	حصہ 2: رہنما اصول اور تقاضے
12.....	حصہ 3: جائزہ اور نگرانی
13.....	ضمیمہ 1: ڈی ایس اے/ڈی ایم اے/آر اے کے لیے ضابطہ اخلاق
16.....	ضمیمہ 2: اعلان نامہ اور حلف نامہ

تعريفات اور تشریح

- 1 **تعريفات**
 - 1.1 "قابلِ اطلاق قوانین" سے مراد وہ تمام قابلِ اطلاق قوانین، ضوابط، مرکزی یا ریاستی مقننہ کے احکامات، آرڈیننس، قواعد، ریگولیشنز، نوٹیفیکیشنز، گائیڈ لائنز، ہدایات، ڈائریکٹوز، پالیسیاں، سرکلرز، فیصلے اور کوئی بھی دوسرا اعلان ہے جو کمپنیز ایکٹ، آر بی آئی ایس بی آر ماسٹر ڈائریکشنز یا بھارت کے دائرہ اختیار میں لاگو ہونے والے کسی بھی دوسرے قانون کے تحت جاری کیا گیا ہو، جو کوئی بھی مرکزی، ریاستی، مقامی یا کوئی دوسری حکومتی، انتظامی یا ریگولیٹری اتھارٹی جو ایگزیکٹو، قانون ساز، عدالتی، ریگولیٹری یا انتظامی کام انجام دے رہی ہو۔
 - 1.2 "اے پی آر" سے مراد سالانہ فیصد شرح ہے۔ "
 - 1.3 "بورڈ" سے مراد ہے یو فنانس کے بورڈ آف ڈائریکٹرز ہے۔
 - 1.4 "کمپنیز ایکٹ" سے مراد کمپنیز ایکٹ، 2013 اور اس کے تحت جاری کردہ قواعد و ضوابط ہیں، جن میں وقتاً فوقتاً ترامیم کی جاتی رہی ہیں۔
 - 1.5 "گاہک" سے مراد مالی خدمات اور مصنوعات کا صارف ہے، جس میں ہے یو فنانس کے ذریعے فراہم کردہ قرضے بھی شامل ہیں۔
 - 1.6 "ڈی ایم اے" کا مطلب ہے ایک براہ راست مارکیٹنگ ایجنٹ جو ہے یو فنانس کے ساتھ کام کرتا ہے۔
 - 1.7 "ڈی ایس اے" سے مراد وہ براہ راست فروخت کرنے والا ایجنٹ ہے جسے ہے یو فنانس نے مقرر کیا ہو۔
 - 1.8 "ای ایم آئی" سے مراد مساوی ماہانہ قسطیں ہیں۔
 - 1.9 "منصفانہ طرز عمل کا ضابطہ" سے مراد یہ منصفانہ طرز عمل کا ضابطہ ہے جسے ہے یو فنانس نے اپنایا اور نافذ کیا ہے، جس میں وقتاً فوقتاً ترامیم ہو سکتی ہیں۔
 - 1.10 "سود کی شرح کی پالیسی" سے مراد ہے یو فنانس کی سود کی شرح کی پالیسی ہے، جس میں وقتاً فوقتاً ترامیم ہوتی رہتی ہیں۔
 - 1.11 "کے ایف ایس" سے مراد اہم حقائق کا بیان (کلیدی حقائق کا بیان) ہے۔
 - 1.12 "کے ایف ایس سرکلر" سے مراد وہ سرکلر ہے جس کا عنوان "قرضوں اور اڈوانسز کے لیے کلیدی حقائق کا بیان" (KFS) ہے اور جسے آر بی آئی (RBI) نے 15 اپریل 2024 کو جاری کیا تھا، جس کا حوالہ نمبر RBI/2024-25/18 DOR.STR.REC.13/13.03.00/2024-25 ہے۔
 - 1.13 "این بی ایف سی" سے مراد غیر بینکاری مالیاتی ادارہ (نان بینکنگ فائنانشل کمپنی) ہے۔
 - 1.14 "این بی ایف سی-ایم ایل" سے مراد ایک مڈل لیئر این بی ایف سی (درمیانی درجے کا غیر بینکاری مالیاتی ادارہ) ہے جیسا کہ آر بی آئی کے ایس بی آر سرکلر کے تحت درجہ بندی کیا گیا ہو۔
 - 1.15 "اؤٹ سورسنگ پالیسی" سے مراد ہے یو فنانس کی اؤٹ سورسنگ پالیسی ہے، جس میں وقتاً فوقتاً ترامیم ہوتی رہتی ہیں۔
 - 1.16 "ہے یو فنانس" سے مراد ہے یو فنانس انڈیا پرائیویٹ لمیٹڈ ہے، جو کمپنیز ایکٹ، 1956 کے تحت رجسٹرڈ ایک کمپنی ہے۔
 - 1.17 "جرمانے کی پالیسی" سے مراد ہے یو فنانس کی جرمانے وصول کرنے کی پالیسی ہے، جس میں وقتاً فوقتاً تبدیلی کی جا سکتی ہے۔

- 1.18 "آر اے" سے مراد وہ وصولی کرنے والا ایجنٹ (ریکوری ایجنٹ) ہے جسے بے یو فائنانس نے مقرر کیا ہو۔
- 1.19 "آر بی آئی" سے مراد ریزرو بینک آف انڈیا ہے۔
- 1.20 "آر بی آئی ایکٹ" سے مراد ریزرو بینک آف انڈیا ایکٹ، 1934 ہے، جس میں وقتاً فوقتاً ترامیم ہوتی رہی ہیں۔
- 1.21 "آر بی آئی ایس بی آر ماسٹر ہدایات" سے مراد وہ ماسٹر ہدایات ہیں جن کا عنوان 'ریزرو بینک آف انڈیا (نان بینکنگ فائنانشل کمپنی - اسکیل بیسڈ ریگولیشن) ہدایات، 2023' ہے۔ انہیں آر بی آئی نے 19 اکتوبر 2023 کو جاری کیا تھا اور ان کا حوالہ نمبر RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 ہے۔ ان ہدایات میں بھی وقتاً فوقتاً تبدیلی کی جا سکتی ہے۔

2 تشریح

اگر یہاں واضح طور پر کسی اصطلاح کی تعریف نہ کی گئی ہو، تو اس فنڈ پر ایکٹس کوڈ میں استعمال ہونے والی تمام بڑے حروف والی اصطلاحات کو وہی مطلب دیا جائے گا جو انہیں کمپنیز ایکٹ، آر بی آئی ایس بی آر ماسٹر ڈائریکشنز، آر بی آئی ایکٹ، وقتاً فوقتاً آر بی آئی کی جانب سے جاری کردہ کسی بھی نوٹیفکیشن، ہدایت یا سرکلر، اور/یا بے یو فائنانس کی کسی متعلقہ پالیسی یا کاروباری دستاویز میں دیا گیا ہو (جیسا کہ موقع کی مناسبت سے ہو)۔

تعارف

- 3 پس منظر**
- 3.1 بے یو فائنانس ایک غیر ڈپازٹ لینے والا این بی ایف سی (غیر بینکاری مالیاتی ادارہ) کے طور پر کام کرتی ہے اور اسے آر بی آئی ایس بی آر ماسٹر ہدایات کے تحت این بی ایف سی-ایم ایل (درمیانی درجے کی کمپنی) کی قسم میں رکھا گیا ہے۔ یہ ادارہ بغیر کسی ضمانت کے ایپ پر مبنی قرضے دینے کے کاروبار میں مصروف عمل ہے، جس میں ذاتی قرضے، صارفین کے قرضے، لین دین کی سہولت (ٹرانزیکشنل کریڈٹ)، کاروباری قرضے جیسے مصنوعات شامل ہیں۔ اس کے علاوہ، یہ ادارہ کچھ ٹیکنالوجی سے متعلق خدمات، مالیاتی خدمات یا دونوں کا مجموعہ بھی فراہم کرتا ہے۔
- 3.2 بے یو فائنانس محفوظ قرضوں کے شعبے میں داخل ہونے کے مواقع تلاش کر رہا ہے۔ اس اقدام کے تحت، بے یو فائنانس نے دیگر مالیاتی اداروں کے ساتھ براہ راست اسائنمنٹ معاہدوں کے ذریعے قرض حاصل کرنا شروع کر دیا ہے، جو جائیدادوں کی رہن یا قرض لینے والے یا دیگر ذمہ داران کے اثاثوں کی ہائپوتھیکیشن کے ذریعے محفوظ کیے گئے ہیں۔

4 مقصد

- اس منصفانہ طرز عمل کے ضابطے کے مقاصد یہ ہیں کہ:
- 4.1 اس بات کو یقینی بنایا جائے کہ بے یو فائنانس کے کاروباری عمل اس کی مضبوط عہد بندی کو ظاہر کریں کہ وہ تمام اسٹیک ہولڈرز (حصہ داروں) کو مالیاتی خدمات اور مصنوعات، بشمول قرضہ دینا، ایک منصفانہ اور یکساں طریقے سے فراہم کرے؛
- 4.2 اس بات کو یقینی بنایا جائے کہ بے یو فائنانس اپنے تمام کاروباری پہلوؤں میں، اندرونی اور بیرونی معاملات میں، منصفانہ طریقوں کو قائم کرے اور ان پر عمل کرے؛ اور
- 4.3 بے یو فائنانس کے تمام گاہکوں کے ساتھ منصفانہ اور یکساں سلوک کیا جائے اور موجودہ ریگولیٹری اور قانونی ضروریات کے مطابق کاروبار چلایا جائے۔

5 جائزہ

- یہ منصفانہ طرز عمل کا ضابطہ مندرجہ ذیل حصوں میں تقسیم کیا گیا ہے:
- 5.1 **حصہ 1 (اہم وعدے اور مقاصد)** اس فنیر پریکٹسز کوڈ کے اطلاق، بنیادی وعدوں، اور مقاصد کا ایک جائزہ فراہم کرتا ہے جو بے یو فائنانس سے متعلق ہیں؛
- 5.2 **حصہ 2 (رہنما اصول اور تقاضے):** آر بی آئی ایس بی آر ماسٹر ہدایات میں دیے گئے رہنما اصولوں اور تقاضوں کو بیان کرتا ہے، جو مندرجہ ذیل امور سے متعلق ہیں:
- 5.2.1 کے ایف ایس؛
- 5.2.2 قرضے کی درخواستیں اور ان کی پروسیسنگ؛
- 5.2.3 قرضے کی شرائط و ضوابط کا جائزہ اور تشخیص؛
- 5.2.4 قرضے کے تحت قرضوں کی ادائیگی، جس میں شرائط و ضوابط کی تفصیلات شامل ہوں؛ اور
- 5.2.5 ادائیگی کے بعد کی نگرانی اور دیکھ بھال
- 5.3 **حصہ 3 (جائزہ اور نگرانی)** اس منصفانہ طرز عمل کے ضابطے کی تشخیص اور جائزہ لینے کے لیے عمومی شرائط و ضوابط اور طریقہ کار کے پہلو بیان کرتا ہے۔

حصہ 1 اہم عہد اور مقاصد

6 لاگو ہونے کا دائرہ کار

- 6.1 یہ منصفانہ طرز عمل کا ضابطہ ہے جو فائنانس پر اور اس کے تمام مصنوعات اور خدمات پر لاگو ہوتا ہے، جو ہے جو فائنانس اپنے گاہکوں کو کسی بھی ذریعے سے فراہم کرتا ہے، بشمول انٹرنیٹ کے ذریعے یا براہ راست کاؤنٹر پر
- 6.2 یہ منصفانہ طرز عمل کا ضابطہ ہے جو فائنانس کے تمام ملازمین، کنٹریکٹرز اور دیگر نمائندوں پر لاگو ہوتا ہے

7 اہم عہد

اپنے کاروبار کے منصفانہ اور شفاف عمل کو چلانے کے لیے، ہے جو فائنانس نے یہ منصفانہ طرز عمل کا ضابطہ تشکیل دیا ہے اور اپنایا ہے۔ یہ ضابطہ ان معیارات کو بیان کرتا ہے جن پر فرضے کا کاروبار کرتے وقت اور گاہکوں کے ساتھ معاملات کرتے وقت عمل کیا جائے گا، اور یہ آر بی آئی ایس بی آر ماسٹر ہدایات کے مطابق ہے

8 مقاصد

- 8.1 اس بات کو یقینی بنانا:
- 8.1.1 کہ ہے جو فائنانس شفافیت برتے تاکہ گاہک اس کی پیش کردہ مصنوعات اور خدمات سے وابستہ خطرات کو بہتر طور پر سمجھ سکیں؛
- 8.1.2 کہ ہے جو فائنانس، اس کے ویٹرز اور گاہکوں کے درمیان اعتماد اور اخلاقی اصولوں پر مبنی خوشگوار تعلقات کو فروغ مل؛
- 8.1.3 کہ ہے جو فائنانس کی جانب سے گاہکوں کو پیش کردہ مصنوعات اور خدمات لاگو ہونے والے قوانین کے تحت مقرر کردہ معیارات کے مطابق ہوں؛
- 8.1.4 کہ ہے جو فائنانس اپنی خدمات سے متعلق شکایات سے فوری اور مؤثر طریقے سے نمٹے؛ اور
- 8.1.5 کہ ہے جو فائنانس اپنے گاہکوں میں اس کے پیش کردہ مصنوعات اور خدمات کے استعمال کا اعتماد پیدا کرے

حصہ 2 رہنما اصول اور تقاضے

9 رہنما اصول اور تقاضے

9.1 اہم حقائق کا بیان¹

- 9.1.1** پے یو فائننس تمام ممکنہ گاہکوں کو ایک کے ایف ایس فراہم کرے گا (آر بی آئی کے مقرر کردہ فارمیٹ کے مطابق) تاکہ وہ قرضے کے معاہدے پر دستخط کرنے سے پہلے ایک باختصار فیصلہ کر سکیں²
- 9.1.2** کے ایف ایس انگریزی زبان میں یا پھر اس زبان میں لکھا جائے گا جو گاہک سمجھتا ہو اور اس کی معلومات پے یو فائننس کو دے۔ کے ایف ایس کے مواد کی وضاحت گاہک کو کی جائے گی (اگر ضرورت ہو) اور اس بات کی تصدیق حاصل کی جائے گی کہ اس نے اسے سمجھ لیا ہے³
- 9.1.3** کے ایف ایس میں اے پی آر کا حساب کرنے والا شیٹ اور قرضے کی مدت کے دوران فسطوں کی تفصیلی جدول ضرور شامل ہونی چاہیے۔ اے پی آر میں وہ تمام خرامیاں شامل ہوں گی جو پے یو فائننس وصول کر سکتا ہے۔ بیمہ کے اخراجات، قانونی اخراجات جیسی وہ رقم جو پے یو فائننس تیسرے فریق خدمت فراہم کرنے والوں کی طرف سے اصل لاگت پر وصول کرتا ہے، وہ بھی اے پی آر کا حصہ ہوں گی اور انہیں الگ سے ظاہر کیا جانا چاہیے⁴
- 9.1.4** جو بھی خرامیاں کے ایف ایس میں واضح طور پر نہیں بتائی گئی ہیں، انہیں گاہک کی صریح رضامندی کے بغیر کسی بھی وقت گاہک سے وصول نہیں کیا جا سکتا⁵
- 9.1.5** کے ایف ایس ایک مخصوص تجویز نمبر کے ساتھ جاری کیا جائے گا۔ اگر قرضے کی مدت 7 (سات) دن یا اس سے زیادہ ہے تو یہ دستاویز کم از کم 3 (تین) دن تک درست رہے گی۔ اگر قرضے کی مدت 7 (سات) دن سے کم ہے تو یہ کم از کم 1 (ایک) دن تک درست رہے گی⁶
- 9.1.6** قرضے کے معاہدے کے ایک حصے کے طور پر کے ایف ایس کو ایک خلاصہ باکس کی شکل میں بھی شامل کیا جائے گا⁷

9.2 قرض – درخواستیں اور کارروائی⁸

- 9.2.1** گاہک سے کی جانے والی تمام بات چیت (قرضوں سے متعلق شرائط و ضوابط بھی شامل ہیں) انگریزی زبان میں کی جائیں گی، سوائے اس صورت کے جب گاہک خود کسی اور زبان میں بات چیت کرنے کی درخواست کرے اور پے یو فائننس اسے منظور کر لے
- 9.2.2** ممکنہ گاہکوں کو دیے جانے والے قرض کی تمام درخواست فارمز میں گاہک کی بنیادی معلومات کے ساتھ ساتھ گاہک کے وعدے اور تصدیقات بھی شامل ہوں گی۔ گاہک درخواست فارمز کو خود پُر کرے گا اور قرض کے دیگر دستاویزات، جن میں عمومی شرائط و ضوابط اور سب سے اہم شرائط و ضوابط شامل ہیں، کو قبول کرے گا۔ ان دستاویزات میں وہ ضروری معلومات ہو سکتی ہیں جو گاہک کے مفادات کو متاثر کرتی ہیں، تاکہ یہ یقینی بنایا جا سکے کہ دوسرے این بی ایف سی کی پیش کردہ شرائط و ضوابط کے ساتھ ایک معنی خیز موازنہ کیا جا سکے اور

¹ Paragraph 45.2.3 read with Annex XXVII of the RBI SBR Master Directions and KFS Circular.

² Paragraph 45.2.3 read with Annex XXVII of the RBI SBR Master Directions, and Paragraph 4 read with Annex I of the KFS Circular.

³ Paragraph 45.2.3 read with Annex XXVII of the RBI SBR Master Directions, and Paragraph 4 read with Annex I of the KFS Circular.

⁴ Paragraphs 6 and 7 of KFS Circular.

⁵ Paragraph 8 of KFS Circular.

⁶ Paragraph 5 of the KFS Circular.

⁷ Paragraph 9 of the KFS Circular.

⁸ Paragraph 45.1 of the RBI SBR Master Directions.

گاہک ایک باخبر فیصلہ کر سکے۔ درخواست فارم میں ان تمام معلومات/دستاویزات کی فہرست بھی دی جانی چاہیے جنہیں فارم کے ساتھ جمع کرانا ضروری ہے⁹

9.2.3 پے یو فائنانس قرض کی تمام درخواستوں کی وصولی کی تصدیق کرے گا اور معقول حد تک یہ کوشش کرے گا کہ تمام قرض کی درخواستوں کا فیصلہ ایک معقول وقت کے اندر اور کسی بھی صورت میں قانون میں مقرر کردہ زیادہ سے زیادہ وقت کے اندر کر لے (جہاں ایسی شرط موجود ہو)

9.3 قرض کی تشخیص اور شرائط و ضوابط¹⁰

9.3.1 قرض کی تمام درخواستوں پر پے یو فائنانس اپنے خطرے کے اندازے کے طریقہ کار کے مطابق غور کرے گا

9.3.2 قرض منظور کرنے سے پہلے، پے یو فائنانس ممکنہ گاہک کی قرض واپس کرنے کی صلاحیت کا اندازہ لگائے گا

9.3.3 پے یو فائنانس گاہک کو قرض کی منظوری تحریری شکل میں (کاغذی یا الیکٹرانک) دے گا۔ یہ تحریر عام طور پر انگریزی میں ہوگی، سوائے اس صورت کے جب گاہک کسی اور زبان میں درخواست کرے اور پے یو فائنانس اسے منظور کر لے۔ اس تحریر میں درج ذیل تفصیلات گاہک کو بتائی جائیں گی:

- (i) قرض کی منظور شدہ رقم;
- (ii) تمام شرائط و ضوابط، بشمول سالانہ سود اور اس کے لاگو ہونے کا طریقہ۔ پے یو فائنانس گاہک کی طرف سے ان شرائط کی قبولیت کا ریکارڈ رکھے گا;
- (iii) اگر قرض کی ادائیگی میں تاخیر ہو تو عائد ہونے والے جرمانے کی تفصیلات (موٹے حروف میں لکھی جائیں گی)، جہاں تک لاگو قوانین میں ضروری ہو اور جرمانے کی پالیسی کے مطابق، جس میں وقتاً فوقتاً ترامیم ہوتی رہتی ہیں;

9.3.4 پے یو فائنانس صارف کی جانب سے فراہم کردہ معلومات اور دستاویزات کا جائزہ پہلے سے طے شدہ اہلیت کے معیار کی بنیاد پر لے گا، جو متعلقہ مصنوعات اور خدمات کے لیے مقرر کیے گئے ہیں۔

9.3.5 صارف جب سہولت کے لیے درخواست دے گا، اُس وقت پے یو فائنانس اُس سے ایک بار کی اجازت حاصل کرے گا تاکہ فراہم کردہ معلومات کی تصدیق کی جا سکے۔ یہ تصدیق حوالہ جات چیک کرنے، کریڈٹ بیوروز اور دیگر مشابہہ سروس فراہم کنندگان سے معلومات حاصل کرنے یا قابل اطلاق قوانین کے تحت کسی بھی جائز طریقے سے کی جا سکتی ہے۔

9.3.6 پے یو فائنانس صارف کی جانب سے قرض کی شرائط و ضوابط کی منظوری کا ریکارڈ محفوظ رکھے گا۔

9.3.7 پے یو فائنانس صارف کو سہولت کی منظوری یا عمل درآمد کے وقت، سہولت سے متعلق تمام دستاویزات (جیسے قرض کا معاہدہ، درخواست فارم، کلیدی معلومات اور بیان، عمومی شرائط و ضوابط، اور سب سے اہم شرائط و ضوابط وغیرہ) اور قرض کے معاہدے سے متعلق دیگر منسلکات کی ڈیجیٹل دستخط شدہ الیکٹرانک کاپی فراہم کرے گا¹¹

⁹ Paragraph 45.1.2 of the RBI SBR Master Directions.

¹⁰ Paragraph 45.2 of the RBI SBR Master Directions.

¹¹ Paragraph 45.2.1 of the RBI SBR Master Directions

9.4 قرض کی ادائیگی اور شرائط و ضوابط میں تبدیلیاں¹²

9.4.1 بے یو فائنانس مندرجہ ذیل کام کرے گا:

- (i) گاہک کو قرض کی ادائیگی کی تمام متعلقہ تفصیلات فراہم کرے گا، بشرطیکہ تمام متعلقہ دستاویزات مکمل ہو چکی ہوں۔ اس میں گاہک سے یہ تصدیق حاصل کرنا بھی شامل ہے کہ گاہک کی طرف سے فراہم کردہ معلومات اس وقت تک سچی، درست، صحیح اور مکمل رہیں گی جب تک کہ گاہک اس کی ذمہ داری سے آزاد نہیں ہو جاتا؛
- (ii) گاہک کو قرض کی شرائط و ضوابط میں کسی بھی تبدیلی کی اطلاع دے گا (انگریزی میں یا پھر اس زبان میں جس کی گاہک نے درخواست کی ہو اور بے یو فائنانس نے منظور کی ہو)۔ اس میں سود کی شرح، سروس چارجز اور قبل از وقت ادائیگی کے چارجز شامل ہیں۔ یہ اطلاع گاہک کو بے یو فائنانس کے پلیٹ فارم پر اپ ڈیٹ کردہ شرائط و ضوابط کی نوٹیفیکیشن کے ذریعے اور/یا گاہک کے رجسٹرڈ رابطے کے تفصیلات کے ذریعے معلومات شیئر کر کے اور متعلقہ دستاویزات میں تبدیلیوں کو شامل کر کے دی جا سکتی ہے؛
- (iii) یہ یقینی بنائے گا کہ سود کی شرح اور دیگر چارجز میں تبدیلیاں صرف مستقبل میں لاگو ہوں اور انہیں قرض کے معاہدے میں مناسب طریقے سے شامل کیا جائے۔

9.5 ادائیگی کے بعد کی نگرانی¹³

9.5.1 بے یو فائنانس مندرجہ ذیل کام کرے گا:

- (i) یہ یقینی بنائے گا کہ قرض کے دستاویزات کے تحت ادائیگی یا کارکردگی واپس بلانے/تیز کرنے کا اس کا فیصلہ قرض کے دستاویزات کی شرائط کے مطابق ہو؛
- (ii) اگر قابل اطلاق ہو، تو تمام واجبات کی ادائیگی یا قرض کی باقی رقم کی وصولی پر، بے یو فائنانس تمام سیکیورٹیز (ضمانتیں) کو ریلیز کر دے گا، بشرطیکہ صارف کے خلاف کسی دیگر جائز دعوے کے لیے بے یو فائنانس کو کوئی قانونی حق یا اختیار حاصل نہ ہو۔ اگر بے یو فائنانس سیٹ آف کا حق استعمال کرتا ہے، تو وہ صارف کو اس بارے میں اطلاع دے گا، جس میں باقی دعووں کی تفصیلات اور وہ شرائط شامل ہوں گی جن کے تحت بے یو فائنانس متعلقہ دعوے کے تصفیے تک سیکیورٹیز کو اپنے پاس رکھنے کا حق رکھتا ہے؛
- (iii) قرض کے مکمل طور پر ادا/تصفیہ ہونے کے 30 دن کے اندر، تمام رجسٹریوں میں درج تمام چارجز (قرض سے متعلق رجسٹریشن) کو ہٹا دیا جائے گا¹⁴؛
- (iv) صارف کو یہ اختیار دیا جائے گا کہ وہ اپنی اصل متحرک/غیر متحرک جائیداد کے دستاویزات یا تو اس برانچ سے وصول کرے جہاں قرض کا اکاؤنٹ سروس کیا گیا تھا، یا پھر کسی اور دفاتر سے جہاں یہ دستاویزات موجود ہوں، اس بات پر کہ صارف کی کیا ترجیح ہے¹⁵؛
- (v) مؤثر تاریخ کے بعد جاری ہونے والے قرض کی منظوری کے خطوط میں، اصل متحرک/غیر متحرک جائیداد کے دستاویزات واپس کرنے کی مقررہ مدت اور جگہ کا واضح ذکر کیا جائے گا؛
- (vi) اگر قرض کی مکمل ادائیگی/تصفیہ کے 30 دن گزرنے کے بعد بھی اصل متحرک/غیر متحرک جائیداد کے دستاویزات جاری کرنے یا متعلقہ رجسٹری میں چارج کی تصفیہ کی فارم جمع کروانے میں تاخیر ہوتی ہے،

¹² Paragraph 45.4 of the RBI SBR Master Directions

¹³ Paragraph 45.4 of the RBI SBR Master Directions

¹⁴ Paragraph 45.5.1 of the RBI SBR Master Directions

¹⁵ Paragraph 45.5.1 of the RBI SBR Master Directions

تو ہے یو فائنانس صارف کو اس تاخیر کی وجوہات سے آگاہ کرے گا۔ اگر تاخیر کی وجہ ہے یو فائنانس ہے، تو وہ صارف کو ہر روز کی تاخیر پر ₹5,000 کے حساب سے معاوضہ ادا کرے گا۔¹⁶

9.5.2 اگر اصل متحرک یا غیر متحرک جائیداد کے دستاویزات کے کچھ حصے یا پورے دستاویزات گم ہو جائیں یا خراب ہو جائیں، تو ہے یو فائنانس صارف کو ان دستاویزات کے ڈپلیکیٹ/تصدیق شدہ کاپیاں حاصل کرنے میں مدد کرے گا اور اوپر پیرا 9.5.1 میں بتائے گئے معاوضے کے علاوہ اس سے متعلقہ تمام اخراجات بھی برداشت کرے گا۔ تاہم، ایسے معاملات میں، اس طریقہ کار کو مکمل کرنے کے لیے ہے یو فائنانس کو اضافی 30 دن کا وقت میسر ہوگا اور تاخیر کا جرمانہ اس کے بعد (یعنی کل 60 دن کے بعد) حساب کیا جائے گا۔

9.5.3 ای ایم آئی پر فلوٹنگ انٹرسٹ ریٹ کو دوبارہ ترتیب دینا¹⁷:

- (i) منظوری کے وقت، ہے یو فائنانس صارفین کو بینچ مارک سود کی شرح میں تبدیلی کے ممکنہ اثرات کے بارے میں واضح طور پر آگاہ کرے گا کہ اس سے قرضے کی ای ایم آئی اور/یا مدت دونوں پر کیا اثرات ہو سکتے ہیں۔ اس کے بعد، مذکورہ بالا وجہ سے ای ایم آئی یا مدت یا دونوں میں ہونے والی کسی بھی اضافے کے بارے میں فوری طور پر صارف کو مناسب ذرائع سے آگاہ کیا جائے گا۔
- (ii) سود کی شرحوں کی بحالی کے وقت، ہے یو فائنانس صارفین کو اپنے اندرونی پالیسی کے مطابق فکسڈ ریٹ پر منتقل ہونے کا آپشن فراہم کرے گا۔ اس پالیسی میں، دیگر باتوں کے علاوہ، یہ بھی واضح کیا جا سکتا ہے کہ قرض کی مدت کے دوران ایک صارف کتنی بار سوئچ کر سکتا ہے۔
- (iii) صارفین کو یہ اختیار بھی دیا جائے گا کہ وہ (a) ای ایم آئی میں اضافے یا مدت میں توسیع یا دونوں اختیارات کے امتزاج کا انتخاب کر سکیں؛ اور (b) قرض کی مدت کے دوران کسی بھی وقت جزوی یا مکمل پیشگی ادائیگی کر سکیں۔ فار کلوزنگ چارجز/پیشگی ادائیگی کے جرمانے عائد کرنے کا انحصار موجود ہدایات پر ہوگا۔
- (iv) قرضوں کو فلوٹنگ ریٹ سے فکسڈ ریٹ پر تبدیل کرنے کے تمام قابل اطلاق چارجز اور ان اختیارات کے استعمال سے متعلقہ دیگر سروس چارجز/انتظامی اخراجات کو منظوری کے خط میں اور ساتھ ہی ہے یو فائنانس کی جانب سے وقتاً فوقتاً ان چارجز/اخراجات میں نظر ثانی کے وقت بھی شفاف طریقے سے ظاہر کیا جائے گا۔
- (v) ہے یو فائنانس اس بات کو یقینی بنائے گا کہ فلوٹنگ ریٹ قرض کی صورت میں مدت میں توسیص سے منفی ایمورٹائزیشن (negative amortisation) نہ ہو۔
- (vi) ہے یو فائنانس ہر سہ ماہی کے اختتام پر صارفین کے ساتھ، مناسب چینلز کے ذریعے، ایک بیان شیئر کرے گا/قابل رسائی بنائے گا جس میں کم از کم اب تک وصول کی گئی اصل رقم اور سود، ای ایم آئی کی رقم، باقی ای ایم آئی کی تعداد، اور قرض کی پوری مدت کے لیے سالانہ شرح سود/سالانہ فیصد شرح ضرور درج ہوگی۔ ہے یو فائنانس اس بات کو یقینی بنائے گا کہ یہ بیان سادہ اور صارف کے لیے آسانی سے قابل فہم ہوں۔

¹⁶ Paragraph 45.5.2 of the RBI SBR Master Directions.

¹⁷ Paragraph 45.6 of the RBI SBR Master Directions.

9.6 واجبات کی وصولی

9.6.1 اگر کوئی صارف ادائیگی کی شرائط پر عمل نہیں کرتا، تو ہے یو فائنانس واجبات کی وصولی کے لیے ایک واضح طریقہ کار طے کرے گا۔

9.6.2 ہے یو فائنانس صارف کو ادائیگی کی یاددہانی کرانے کا حق محفوظ رکھتا ہے، جو درج ذیل طریقوں سے کی جا سکتی ہے: نوٹس بھیج کر، ذاتی طور پر ملاقات کر کے، معاہداتی یا قانونی ذرائع اختیار کر کے، یا خصوصی ریکوری ایجنسیوں کی مدد لے کر۔

9.6.3 اگر ہے یو فائنانس سیکیورٹی کی بحالی یا واجبات کی وصولی کے اقدامات کرتا ہے، تو اس کے تمام ملازمین یا کوئی بھی تھرڈ پارٹی جو اس مقصد کے لیے شامل کی جائے، مندرجہ ذیل اصولوں پر عمل کریں گے:

(i) صارفین سے رابطہ ان کے عام کاروباری/پیشہ ورانہ مقام یا رہائش پر کاروباری اوقات میں کیا جائے گا اور اگر معقول ہو تو صارف کی یہ درخواست کہ خاص اوقات میں کالز نہ کی جائیں، پر غور کیا جائے گا؛

(ii) صارف کی عزتِ نفس کا ہر وقت احترام کیا جائے گا؛ اور

(iii) صارفین کے ساتھ تمام بات چیت شائستہ ہوگی اور صارفین کو تنگ کرنے کے مقصد سے نہیں ہوگی

9.6.4 ہے یو فائنانس کے پاس قانونی طور پر نافذ ہونے والی ری-پوزیشن کی شق موجود ہوگی جو کسٹمر کے ساتھ قرض کے معاہدے میں شامل ہوگی، جیسا کہ قابل اطلاق قانون کے مطابق ہے۔ ہے یو فائنانس تمام اختلافات یا تنازعات کو منظم طریقے سے حل کرنے کی معقول کوشش کرے گا، ہے یو فائنانس کی شکایات کے ازالے کی پالیسی کے تحت شکایات کے ازالے کے طریقہ کار کے مطابق۔

9.7 پری پیمنٹ چارجز

9.7.1 فکسڈ ریٹ قرض کے لیے جو اس قرض کے تحت دیے گئے ہیں، ہے یو فائنانس کسٹمر کو پری پیمنٹ کے آپشنز فراہم کرے گا اور کسٹمر کو تمام اضافی سود کی معلومات دے گا جو ادا کرنا ہوگا۔

9.7.2 پری پیمنٹ چارجز میں کسی بھی قسم کی تبدیلی کسٹمر کو تحریری طور پر بتائی جائے گی۔

9.7.3 لاگو قوانین کے مطابق، ہے یو فائنانس، انفرادی گاہکوں کو کاروبار کے علاوہ مقاصد کے لیے منظور کردہ قرض کے تحت کسی بھی فلوٹنگ ریٹ ٹرم لون پر، شریک ذمہ داروں کے ساتھ یا بغیر، فور کلوزنگ چارجز / پیشگی ادائیگی کے جرمانے واجب نہیں رکھے گا۔

9.7.4 ہے یو فائنانس اپنی صوابدید پر، مذکورہ بالا شق 9.7.3 میں دی گئی دیگر اقسام کے فلوٹنگ ریٹ ٹرم قرضوں پر، ریزرو بینک آف انڈیا (پری پی منٹ چارجز آن لونز) ڈائریکشنز، 2025 کے مطابق، پیشگی ادائیگی کے چارجز واجب رکھ سکتا ہے۔

10 سود کی شرح اور چارجز کا ضابطہ

10.1 ہے یو فائنانس کا سود کی شرح کا ماڈل اس کی انٹرسٹ ریٹ پالیسی میں درج ہے۔

10.2 ہے یو فائنانس ہمیشہ سود اور دیگر چارجز اپنی انٹرسٹ ریٹ پالیسی، پینل چارجز پالیسی اور قابل اطلاق قوانین کے مطابق ہی وصول کرے گا، اور تمام تفصیلات اور سود کی شرحیں کسٹمر کو درخواست فارم / منظوری خط / کے ایف ایس / قرض کے دستاویزات یا دیگر ذرائع سے فراہم کی جائیں گی۔

11 عمومی¹⁸

- 11.1 آر بی آئی ایس بی آر ماسٹر ڈائریکشنز کے مطابق، ہے یو فائنانس درج ذیل اقدامات کرے گا:
- 11.1.1 کسٹمر کے معاملات میں مداخلت سے گریز کرے گا، سوائے ان مقاصد کے جو قرض کے دستاویزات میں درج ہوں یا اگر یہ سمجھا جائے کہ کسٹمر نے مطلوبہ معلومات فراہم نہیں کیں؛
- 11.1.2 کسٹمر کے ساتھ کیے گئے قرض کے دستاویزات کے مطابق، کسٹمر کی طرف سے قرض اکاؤنٹ کی منتقلی کی درخواست پر 21 دن کے اندر منظوری یا انکار کی اطلاع دے گا؛
- 11.1.3 قرض کی وصولی کے دوران غیر ضروری براسانی سے اجتناب کرے گا؛ اور
- 11.1.4 یہ یقینی بنائے گا کہ اس کا عملہ کسٹمرز سے مناسب انداز میں نمٹنے کے لیے مناسب تربیت یافتہ ہو۔
- 11.2 ہے یو فائنانس مناسب اقدامات کرے گا تاکہ ڈی ایس اے / ڈی ایم اے / آر اے کو آؤٹ سورسنگ پالیسی کے تحت دی گئی ذمہ داریوں کو سنبھالنے کی تربیت دی جا سکے۔¹⁹
- 11.3 ڈی ایس اے / ڈی ایم اے / آر اے اس فیئر پریکٹس کوڈ کے انیکسچر 1 میں درج ضابطہ اخلاق کی پابندی کریں گے اور تقرری / دوبارہ تقرری کے وقت ہے یو فائنانس کو ایک تحریری عہد نامہ جمع کرائیں گے، جیسا کہ انیکسچر 2 میں درج ہے۔
- 11.4 ہے یو فائنانس، جسمانی یا بصری طور پر معذور گاہکوں کو معذوری کی بنیاد پر مصنوعات اور سہولیات بشمول قرض کی سہولیات فراہم کرنے میں امتیاز برتے گا نہیں۔ اس کے تمام شاخیں ایسے افراد کو مختلف سہولیات حاصل کرنے میں ہر ممکن مدد فراہم کریں گی۔ ہے یو فائنانس تمام سطحوں پر اپنے ملازمین کے لیے منعقد کردہ تمام تربیتی پروگراموں میں قانون اور بین الاقوامی کنونشنز کے ذریعے یقینی بنائے گئے معذور افراد کے حقوق پر مشتمل ایک موزوں ماڈیول شامل کرے گا۔ ہے یو فائنانس معذور افراد کی شکایات کے حل کو یقینی بنائے گا۔
- 11.5 ہے یو فائنانس سونے کے زیورات کے عوض قرض دینے کے لیے لاگو ریگولیٹری گائیڈ لائنز میں بیان کردہ تمام پہلوؤں کا احاطہ کرتے ہوئے ایک بورڈ سے منظور شدہ پالیسی نافذ کرے گا۔
- 11.6 ہے یو فائنانس آر بی آئی انٹیگریٹڈ امبوڈزمین سکیم 2021 کے دفعات کی پابندی کرے گا۔

12 بورڈ کی ذمہ داری

بورڈ مندرجہ ذیل کام کرے گا:

- 12.1 ہے یو فائنانس کی سود کی شرح پالیسی میں بیان کردہ طریقہ کار کے مطابق، سود کی شرحوں اور پروسپیکٹنگ اور دیگر چارجز کا تعین کرنے کے لیے مناسب داخلی اصول اور طریقہ کار طے کرے گا؛²⁰

¹⁸ Paragraph 45.7 of the RBI SBR Master Directions.

¹⁹ Paragraph 5.7.1 of Annex XIII of the RBI SBR Master Directions

²⁰ Paragraph 45.12 of the RBI SBR Master Directions

- 12.2 بے یو فائننس کی شکایت نمٹانے کی پالیسی میں بیان کردہ مناسب شکایت نمٹانے کا طریقہ کار طے کرے گا،²¹ اور
- 12.3 بے یو فائننس کی شکایت نمٹانے کی پالیسی میں بیان کردہ شکایت نمٹانے کے طریقہ کار کا وقتاً فوقتاً جائزہ لے گا اور انتظامیہ کے مختلف سطحوں پر ایسے جائزے کے لیے وقت کی حد مقرر کرے گا۔

²¹ Paragraph 45.8 of the RBI SBR Master Directions

حصہ 3 جائزہ اور نگرانی

13 بورڈ کی منظوری

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

14 جائزے کی دوری

اس فیئر پریکٹس کوڈ کا جائزہ بورڈ کی طرف سے وقتاً فوقتاً اس بنیاد پر لیا جائے گا جسے بورڈ آر بی آئی ایس بی آر ماسٹر ڈائریکشنز، آر بی آئی ایکٹ اور اس کے تحت بنائے گئے قواعد میں کسی بھی ترامیم، ترمیم یا اضافے کے عمل کو یقینی بنانے کے لیے مناسب سمجھے۔²²

15 ترامیم

- 15.1 اس فیئر پریکٹس کوڈ میں کسی بھی ترامیم کا جائزہ بورڈ کی طرف سے لیا جائے گا اور انہیں منظور کیا جائے گا۔
- 15.2 اس فیئر پریکٹس کوڈ کے دفعات لاگو قوانین بشمول قواعد، ضوابط، نوٹیفیکیشنز کے مطابق وقتاً فوقتاً جاری ہونے والی ترامیم کے تابع ہیں۔ اگر اس فیئر پریکٹس کوڈ کی کوئی بھی دفعات لاگو قوانین بشمول کسی بعد میں ہونے والی ترامیم، وضاحتوں، سرکولرز وغیرہ کے ساتھ مطابقت نہیں رکھتی ہیں، تو لاگو قوانین کی ایسی دفعات اس دستاویز کی دفعات پر فوقیت رکھیں گی اور اس فیئر پریکٹس کوڈ میں خود بخود ترامیم سمجھی جائیں گی تاکہ یہ لاگو قوانین میں تبدیلی کی مؤثر تاریخ سے لاگو قوانین کے مطابق ہو جائے۔

16 اشاعت

یہ فیئر پریکٹس کوڈ مختلف اسٹیک ہولڈرز کی معلومات کے لیے پے یو فائننس کی ویب سائٹ پر شائع کیا جائے گا۔²³

²² Paragraph 45.8.2 of the RBI SBR Master Directions.

²³ Paragraph 45.10 of the RBI SBR Master Directions.

ضمیمہ 1

ڈی ایس اے / ڈی ایم اے / آر اے کے لیے ضابطہ اخلاق

1 یہ ضابطہ اخلاق تمام ڈی ایس اے / ڈی ایم اے / آر اے پر لاگو ہوتا ہے جنہیں پے یو فائننس وقتاً فوقتے مقرر کرتا ہے۔ اس ضرورت کی پابندی نہ کرنے کے نتیجے میں ڈی ایس اے، ڈی ایم اے یا آر اے کا پے یو فائننس کے ساتھ کاروبار مستقل طور پر ختم ہو سکتا ہے۔

حصہ - اے: ڈی ایس اے اور ڈی ایم اے کے لیے:

2 ڈی ایس اے اور ڈی ایم اے جنہیں پے یو فائننس نے مقرر کیا ہے، انہیں اپنی ذمہ داریاں ادا کرتے وقت اور پے یو فائننس کے لیے خدمات فراہم کرتے ہوئے اس پیراگراف 2 میں درج ہدایات کی مکمل پابندی کرنی ہوگی:-

2.1 ڈی ایس اے اور ڈی ایم اے مندرجہ ذیل کریں گے:

2.1.1 عمومی برتاؤ

- (i) تمام لاگو قوانین کی پابندی کریں گے;
- (ii) تمام لاگو ڈیٹا پرانیویسی ضروریات کی پابندی کریں گے اور یہ یقینی بنائیں گے کہ گاہک کی معلومات سخت ضرورت کے مطابق اور لاگو قوانین اور پے یو کی پالیسیوں اور طریقہ کار کے مطابق شیئر کی جائیں;
- (iii) گاہک کے ساتھ شائستہ اور مہذب برتاؤ کریں گے;
- (iv) ایسے کسی بھی عمل سے گریز کریں جو پے یو فائننس کی ساکھ اور شہرت کو نقصان پہنچا سکتا ہو;
- (v) یقینی بنائیں کہ خوش اخلاقی سے سروس دی جائے اور وہ سروس کا معیار برقرار رکھا جائے جو پے یو فائننس نے مقرر کیا ہے;
- (vi) کسٹمر سے صرف مناسب وقت پر رابطہ کریں، سوائے اس کے کہ کسٹمر کے کاروبار یا پیشے کے خاص حالات اس کی اجازت نہ دیں;
- (vii) کسٹمرز سے بات چیت کے دوران صرف رسمی اور پیشہ ورانہ زبان استعمال کریں;
- (viii) کسٹمر کی جگہ پر دوروں کے دوران شائستگی اور تمیز برقرار رکھیں;
- (ix) نامناسب مواقع جیسے خاندان میں غم یا ایسے ہی دیگر المناک مواقع پر فون کالز یا ملاقاتیں کرنے سے گریز کریں;
- (x) ذمہ داریوں کو احتیاط اور حساسیت سے سنبھالیں;
- (xi) کسٹمر کے ساتھ تمام تحریری اور زبانی رابطہ سادہ کاروباری زبان میں کریں؛ اور
- (xii) ہمیشہ اور اخلاقی کاروباری طریقوں کے مطابق کسٹمرز کے ساتھ منصفانہ سلوک کریں۔

2.1.2 ذمہ داریاں۔

- (i) اپنے آپ کو پے یو فائننس کے نمائندے کے طور پر متعارف کرائے;
- (ii) کسٹمرز کو دی گئی کالز کی تعداد اور وقت کا ریکارڈ رکھ;
- (iii) ممکنہ کسٹمر کو مصنوع کی صحیح شرائط و ضوابط کی اطلاع دے؛ اور
- (iv) کسٹمر کی رازداری کا سختی سے خیال رکھے۔

2.1.3 پے یو فائننس سے رابطہ

(i) پے یو فائننس کی دی گئی تمام آپریٹنگ ہدایات پر عمل کریں اور پے یو فائننس کے منعقد کردہ تربیتی پروگراموں میں شرکت کریں؛

(ii) پے یو فائننس کے منصفانہ عمل کے ضوابط کی پابندی کریں جو اس کی ویب سائٹ پر شائع ہیں؛ اور

(iii) کسی بھی تحقیقات یا استفسار کی صورت میں پے یو فائننس کے اہلکاروں کے ساتھ تعاون کریں۔

2.2 ڈی ایس اے اور ڈی ایم اے مندرجہ ذیل کام نہیں کریں گے:

2.2.1 کسٹمرز کو کسی بھی سروس/پروڈکٹ کے بارے میں غلط معلومات نہیں دیں گے؛

2.2.2 کسٹمر کے سامنے اپنے آپ کو غلط طور پر پیش نہیں کریں گے؛

2.2.3 پے یو یا کسٹمر سے متعلق کوئی بھی خفیہ معلومات افشا نہیں کریں گے؛

2.2.4 اپنے یا پے یو فائننس کے نام کے علاوہ کسی دوسری کمپنی یا ادارے کا نام استعمال نہیں کریں گے؛

2.2.5 کسٹمر کے مفاد پر کسی دوسرے شخص کے ساتھ بات چیت نہیں کریں گے سوائے ان کے جنہیں کسٹمر اور/یا پے یو فائننس نے اجازت دی ہو؛

2.2.6 پے یو فائننس کے لیے کی جانے والی کسی بھی سروس کے بدلے میں کسی بھی کسٹمر/ممکنہ کسٹمر سے کسی بھی قسم کی مفت ادائیگی/فائدہ کسی بھی شکل یا طریقے سے قبول نہیں کریں گے۔

سیکشن - بی: آر اے کے لیے:

3 جو آر اے پے یو فائننس کے ساتھ کام کر رہے ہیں، انہیں وصولی / ریکوری کی سرگرمیوں کے دوران درج ذیل باتوں کا خاص خیال رکھنا ہوگا:

کیا کریں	کیا نہ کریں
• کام کے اوقات میں ضرور رسمی کپڑے پہنیں اور اپنا شناختی کارڈ ساتھ رکھیں۔ • ہمیشہ زبان اور الفاظ کے استعمال میں شائستگی برتیں۔ • کسٹمر کے پاس جانے میں ہمیشہ وقت کی پابندی کا خیال رکھیں۔ • کسٹمر کی صورت حال کا تجزیہ کریں۔ • کسٹمر کے ساتھ کوئی بھی بات چیت خوشگوار اور شائستہ انداز میں ہونی چاہیے۔ • بات چیت منصفانہ برتاؤ اور نفاست کے ساتھ ہونی چاہیے۔ • کسٹمر کے سوال کا جواب اطمینان بخش انداز میں دیں۔	• کسٹمر کے ساتھ ذاتی نوعیت کی باتوں میں نہ پڑیں، سخت، جارحانہ یا گستاخانہ رویہ نہ اپنائیں۔ • کسٹمر اور/یا اس کے خاندان کی توہین نہ کریں۔ • کسٹمر اور/یا اس کے گھر والوں سے بات کرتے وقت گندی زبان یا بدتمیزی کے الفاظ استعمال نہ کریں۔ • کسٹمر کے خاندان کے کسی رکن اور/یا پڑوسیوں کے ساتھ قرض کی تفصیلات بشمول کوئی بھی overdue/outstanding رقم یا ملاقات کے مقصد پر بات چیت نہ کریں۔ • کسٹمرز کو نامناسب اوقات جیسے غم کے موقع پر، بیماری، شادی، بچے کی پیدائش جیسے معاشرتی تقاریب پر فون نہ کریں۔

• کسٹمرز کے ساتھ ہونے والی تمام بات چیت کو ریکارڈ اور محفوظ رکھیں۔ • کسی بھی مہینے میں کی گئی ریکوری قرض کے اسٹیٹمنٹ میں ظاہر ہونی چاہیے۔ • کسٹمر سے رابطہ صرف معمول کے کاروباری اوقات میں کیا جائے۔ • کسٹمر اور اس کے اہل خانہ کی عزت ہر وقت قائم رکھی جائے۔ • معاملات صرف کسٹمر کے ساتھ ہی زیر بحث لائے جائیں، نہ کہ اس کے اہل خانہ یا پڑوسیوں کے ساتھ۔	• غیر معمولی اوقات پر کسٹمرز کے پاس جانے یا فون کرنے سے گریز کریں۔ • کسٹمرز کے ساتھ ذات، نسل، رنگ یا مذہب کی بنیاد پر امتیازی سلوک نہ کریں۔
---	--

4 ایسکیلیشن:

اگر کوئی شک یا سوال ہو تو براہ کرم ہیڈ آفس میں بے یو فائننس کے کسٹمر سروس ڈیسک سے رابطہ کریں۔

اینیکسچر 2 اعلامیہ اور حلف نامہ

کو،

پے یو فائننس انڈیا پرائیویٹ لمیٹڈ ("پے یو فائننس")

[•]

موضوع: ضابطہ اخلاق /محترم/محترمہ،

میں، _____، پے یو فائننس کا ایک [ڈائریکٹ سیلز ایجنٹ / ڈائریکٹ مارکیٹنگ ایجنٹ / ریکوری ایجنٹ]، اس بات کی تصدیق کرتا ہوں کہ میں نے پے یو فائننس کے فیئر پراکٹس کوڈ اور ڈائریکٹ سیلز ایجنٹس، ڈائریکٹ مارکیٹنگ ایجنٹس اور ریکوری ایجنٹس کے ضابطہ اخلاق (جو اجتماعی طور پر "کوڈ" کہلاتے ہیں) کو پڑھ لیا ہے اور سمجھ لیا ہے اور میں اس بات سے اتفاق کرتا ہوں کہ میں موجودہ کوڈ اور مستقبل میں اس میں وقتاً فوقتاً کیے جانے والے کسی بھی اپ ڈیٹ سے خود کو واقف کروں گا اور اس کی پابندی کروں گا۔

میں مزید اتفاق کرتا ہوں کہ کوڈ کی کسی بھی غیر تعمیل کی صورت میں پے یو فائننس کو مجھ کے خلاف وہ کارروائی کرنے کا حق حاصل ہوگا جو وہ مناسب سمجھے۔

دستخط شدہ اس تاریخ پر 20_____

دستخط

نام ایجنسی کا نام