

ریلگیر فنوسٹ لمیٹڈ

ضابطہ منصفانہ طریقہ کار

15 / فروری 2017 سے موثر

ریٹیکیم فٹو سٹ لمیٹڈ ('RFL' یا 'کمپنی') ایک غیر بینکنگ مالیاتی کمپنی جو ریزرو بینک آف انڈیا (RBI) میں رجسٹرڈ کردہ ہے۔ کمپنی کی بنیادی توجہ چھوٹی اور اوسط کاروباری اکائیوں (SME) کو مالیہ کی فراہمی، RFL قرضی، SME جو کہ ہندوستانی معیشت میں ریڑھ کی ہڈی کی حیثیت رکھتی ہے اس کی ترقی میں تیزی لانے قرض پڑنی سرمایہ (debt capital) فراہم کرنے کے لئے RFL پابند عہد ہے۔ ضابطہ منصفانہ طریقہ کار کو کمپنی نے وضع و اختیار کیا، جو صارفین سے معاملات میں معیارات منصفانہ طریقہ کار کے اصولوں کا تعین کرنا ہے۔ اس ضابطہ کو RBI کے رہنمایانہ خطوط کی بنیاد پر وضع کیا گیا۔

1. ضابطہ منصفانہ طریقہ کار کے مقاصد:

- (i) صارفین سے معاملہ داری میں اقل ترین معیارات کے تعین کے ذریعہ بہتر اور منصفانہ طریقہ کار کا فروغ.
- (ii) شفافیت میں اضافہ تاکہ صارفین کو اچھی طرح علم ہو کر وہ خدمات کے تعلق سے واجبی امیدیں جوڑ سکیں.
- (iii) بازاری طاقتوں کو مسابقت کے ذریعہ ہمت افزائی تاکہ عملی میدان میں اونچے معیارات تک پہنچ سکیں.
- (iv) صارفین اور RFL کے درمیان ایک منصفانہ اور خوشگوار تعلق کو فروغ، اور نظام سرمایہ کاری خدمات میں اعتماد کو فروغ دینا.

2. پس منظر

ریزرو بینک کی اہم ہدایت - کے ذریعہ نان بینکنگ فنانس کمپنی (NBFC) - نظام کے تحت نان۔ ڈپازٹ ٹیلنگ کمپنی اور ڈپازٹ ٹیلنگ کمپنی (Reserve Bank) ہدایات 2016 میں NBFC-NDSI کے طور پر کمپنی پر منصفانہ طریقہ کار لاگو ہوتی ہیں۔ رہنمایانہ خطوط دوسری چیزوں کے ساتھ شرائط قرض وصولی/پابجائی میکانزم، صارفین کے حقوق کا تحفظ، شرائط میں تبدیلی، شکایات کی دادری وغیرہ کا مناسب وضاحت کے عام اصولوں کا احاطہ کیا گیا۔

3. اطلاق:

RFL کے تمام ملازمین اور دیگر اشخاص مجاز جو کاروباری سرگرمیوں میں اسکی نمائندگی کر رہے ہیں ان پر اس ضابطہ کا اطلاق ہوگا۔

4. پالیسی عدم امتیاز

RFL اپنے صارفین کو اُنکی جنس، جسمانی اہلیت، نسل و مذہب کی بنیاد پر امتیاز نہیں کریگا۔

5. رابطہ کی زبان

کمپنی کی جانب سے اُسکے قرض حاصل کرنے والے افراد سے تمام ضروری مراسلت قرض حاصل کرنے والے افراد کی سمجھی جانے والی زبان میں کی جائے گی (انگریزی یا مقامی زبان)۔

6. قرضوں کی درخواستیں اور اُن پر عمل:

- (a) قرض کی درخواست میں متعلقہ معلومات جو قرض حاصل کرنے والے فرد کے مفادات میں ہوتی ہیں شامل کی جاتی ہیں تاکہ قرض حاصل کرنے والے فرد کی جانب سے معلومات پڑنی فیصلہ لیا جائے۔ مذکورہ درخواست فارم میں کے ساتھ ضروری اسنادات کی نشاندہی کی جائے گی۔
- (b) صرف مکمل کردہ درخواستیں ہماری جانب سے تسلیم کی جائیں گی اور RFL کی جانب سے صارفین کی درخواست پر متوقع جواب کی مدت بھی بتائی جائے گی۔

7. قرض کی منظوری اور شرائط

- (a) قرض کے تمام درخواستوں کو RFL کے قرض کی منظوری کے داخلی نظام کے تحت جانچا جائے گا۔
- (b) قرض کی منظوری پر کمپنی کی جانب سے قرض کی منظوری کا خط بشمول قرض کی رقم اور سالانہ شرح سود، اہم شرائط صارف کی جانب سے سمجھی جانے والی زبان میں دیا جائے گا۔
- (c) جلی حروف میں معاہدہ قرض میں ادائیگی میں تاخیر پر جانمانہ کا سود بیان کیا جائے گا۔
- (d) معاہدہ قرض کی تکمیل پر قرض حاصل کرنے والے فرد کو معاہدہ قرض کی نقل کے ساتھ منسلکات کی نقلیں بھی فراہم کی جائیں گی۔

8. قرض کی ادائیگی بشمول شرائط میں تبدیلیاں:

- (a) شرائط میں کوئی تبدیلی (جو کہ قرض حاصل کرنے والے فرد کو متاثر کرتی ہے) بشمول سود کی شرح، سروس چارجس، قبل مقررہ مدت ادائیگی کے چارجس، ادائیگی کی اقساط و تاریخیں وغیرہ صارف کو اس کی جانب سے سمجھی جانے والی زبان میں تحریری طور پر فراہم کی جائیں گی (انگریزی یا مقامی زبان)
- (b) شرح سود اور دیگر چارجس (جو کہ قرض حاصل کرنے والے فرد کو متاثر کرتی ہے) میں تبدیلی کا اثر صرف مستقبل میں ہوگا;
- (c) کسی بھی قرض کو واپس طلب کرنے کا فیصلہ معاہدہ قرض میں دی گئی شرائط کے مطابق ہوگا;
- (d) قرض کے تحت تمام ضمانتیں قرض حاصل کرنے والے فرد کی خواہش پر تمام قرض کی واپس ادائیگی اور اس سے متعلق تمام دیگر چارجس (جو معاہدہ قرض میں ہیں جن کو مکمل تفصیلات کے ساتھ قرض حاصل کرنے والے فرد کو نوٹس دے کر لاگو کرنے کا حق کمپنی کو حاصل ہے) مکمل ادا ہونے کے بعد واپس حوالے کی جائیں گی۔

9. معلومات کا تبادلہ:

- (a) جب کوئی شخص قرض کے لئے درخواست دیتا ہے تو، RFL اُن تفصیلات کو جانچ، تحقیق اور جو حکم کا اندازہ لگانے کے لئے قاعدہ کی ہدایات / رہنمایاں خطوط یا کمپنی کی داخلی پالیسی کے تحت آگے کسی کے ساتھ اُن معلومات کا تبادلہ کر سکتا ہے۔
- (b) مختلف تفصیلات / معلومات متعلقہ قرض کو کمپنی سے لیا گیا ہے بشمول قرض حاصل کرنے والے کی تفصیلات، ادائیگی کا ٹریک ریکارڈ وغیرہ کمپنی کی جانب سے دیگر قرض کی معلومات رکھنے والی کمپنیوں، قانونی / ریگولیٹری حکام یا کوئی دیگر ایجنسیوں کو ریگولیٹری ہدایات / رہنمایاں خطوط یا کمپنی کی داخلی پالیسی کے مطابق فراہم کی جاسکتی ہیں۔
- (c) قرض کی منظوری کے لئے درخواست کے تحت صارفین سے حاصل کردہ اجازت کو اپنے گروپ / ملحقہ اکائی یا کمپنیوں کو معلومات پہنچانے کے لئے استعمال کی جاسکتی ہیں۔

10. صارفین کا تحفظ:

- RFL اپنے تمام صارفین کی شخصیت معلومات کو نجی اور راز دارانہ تصور کرتی ہے اور اوپر بتائے ہوئی تفصیلات اور مندرجہ ذیل حالات سے مستثنیٰ کسی تیسرے فریق کو صارف کے ساتھ معاملہ کی تفصیلات نہیں بتائی جائے گی:
- (a) اگر معلومات قانون کے لحاظ سے دینا ضروری ہو تو۔
- (b) اور معلومات عوام کے مفاد میں افشاء کرنا لازمی ہو تو۔

11. عام شرائط:

- (a) معاہدہ قرض کے تحت شرائط کے سوا (اگر کوئی نئی معلومات RFL کے علم میں ہو جو قرض حاصل کرنے والے فرد کی طرف سے نہیں بتائی گئی) عام حالات میں کمپنی قرض حاصل کرنے والے فرد کے کاروبار میں مداخلت نہیں کرے گی۔
- (b) اگر قرض حاصل کرنے والا شخص اپنا قرض کسی اور کے نام منتقل کرنا چاہے تو اقرار یا انکار درخواست کی وصولی کی تاریخ سے 21 دن میں دیا جائے گا۔ ایسی منتقلی معاہدہ قرض کی شرائط اور قانون کی مطابق ہوگی۔
- (c) قرض کی وصولی کے لئے RFL کوئی ناجائز طریقہ حراسانی استعمال نہیں کرے گی اور کمپنی کے داخلی طریقہ کار جو قانون کے دائرہ میں ہوں گے اُن طریقوں کا استعمال ہوگا۔
- (d) قرض کی قبل از وقت ادائیگی کی صورت میں کمپنی موجودہ ریگولیٹری شرائط کو لاگو کرے گی۔
- (e) ہم اس بات کو یقینی بنائیں گے کہ اسٹاف صارفین سے احسن طریقہ سے معاملہ کرنے کے لئے کافی تربیت یافتہ ہو۔

12. شکایات کی دادرسی:

- (a) اگر کسی صارف کو RFL کی پیش کردہ کسی شے یا خدمت کے تعلق سے کوئی شکایت / رائے دینی ہو تو وہ مندرجہ ذیل رواج رول پر کمپنی کے کسٹمر سروس ڈپارٹمنٹ کو اطلاع کر سکتے ہیں:

فون: 1860-3000-4111

SMS - SMS LOANS to 575758

ای میل: customerservice@religare.com

مراسلت: The Customer Service Department, Religare Finvest Limited - A/3/4/5 GYS Global,

Tower A, 1st Floor, Sector 125, Noida. U.P. - 201301

Website : www.religareinvest.com

(b) چونکہ ہر صارف کی شکایت نوعیت میں مختلف ہونے سے مناسب طور پر جواب دینے کے لئے تقریباً 4 ہفتوں کا وقت درکار ہوتا ہے۔ جیسے ہی شکایت کسٹمر سروس میں درج ہوا آڈیو ٹیک ٹریک طریقہ سے مخصوص ریفرنس نمبر کے ساتھ صارف کو شکایت درج ہونے کی اطلاع بھیج دی جاتی ہے۔ جبکہ متعلقہ ٹیم شکایت یا استفسار پر کام کر رہی ہو، ایک عارضی اطلاع کے ذریعہ اصل مسئلہ کے حل کے لئے درکار وقت صارف کو بتایا جائے گا۔

(c) اگر صارف کو کمپنی سے 4 ہفتوں میں کوئی جواب وصول نہ ہو یا جواب سے غیر مطمئن ہو تو وہ اپنی شکایت، کمپنی کی جانب سے مقررہ Grievance Redressal Officer (GRO) سے شکایت ای میل / فون کے ذریعہ کر سکتے ہیں جن کی تفصیل حسب ذیل ہیں:

کاروباری صیغہ	افسر کا نام	رابطہ کا نمبر	ای میل
SME/Commercial Loans چھوٹے اوسط کاروباری ادارے / تجارتی قرض	مسٹر ونود جونیا	0120-3395361	vinod.juneja@religare.com
حصص مارکیٹ ڈیویژن برائے قرض	مسٹر ونود جونیا	0120-3395361	vinod.juneja@religare.com
Depository Participant ڈپازٹ شرکت دار	مسٹر انکور گپتا	0120-3392449	ankur.g@religare.com

(d) اگر صارف کو کمپنی سے 4 ہفتوں میں کوئی جواب وصول نہ ہو یا جواب سے غیر مطمئن ہو تو وہ ریزرو بینک آف انڈیا سے حسب ذیل پتہ پر رجوع ہو سکتے ہیں:

The General Manager,
Department of Non-Banking Supervision,
Reserve Bank of India,
6, Parliament Street,
New Delhi - 110001
Ph. 011 - 23714456
E-mail: dnbsnewdelhi@rbi.org.in

13. سودی چارجس

- (a) شرح سود، پروسنگ چارجس وغیرہ کے تعین کے لئے کمپنی کے بورڈ آف ڈائریکٹرز ایک پالیسی اپنائے ہوئے ہیں اور اس سلسلہ میں کمپنی کے ویب سائٹ پر معلومات درج ہیں؛
- (b) سود کی شرح اور چارجس کے تعین کے لئے کمپنی نے مناسب طور پر داخلی اصول اپنائے ہوئے ہیں؛
- (c) کمپنی نے جو کھم پر مبنی شرح سود کے ماڈل کو اپنایا ہے، اس طرح مختلف قسم کے قرض، منظور کردہ قرض کی شرائط بشمول قرض کی مدت، قرض کی رقم، ادائیگی کی اقساط و تاریخیں، ضمانت کی قسم اور ضمانت کی قیمت وغیرہ کی بنیاد پر جو کھم پر مبنی شرح تعین کی جاتی ہے۔ علاوہ ازیں، اضافی جو کھم کا پرمیٹیم بھی قرض کی سودی شرح میں جمع کیا جاسکتا ہے جو کہ صارف کو قرض دینے کے جو کھم کے اندازہ پر مبنی ہوتا ہے جو صارف کی ماضی کی قرض کارکردگی، کریڈٹ بیوریٹ معلومات، RFL کے داخلی جو کھم کی درجہ بندی / شرح وغیرہ سے اخذ کیا جاتا ہے۔ ان بنیادوں پر اور RFL کی فنڈنگ اور آپریشن کی لاگت کی بنیاد پر صارفین کو ایک دوسرے سے مختلف سود کی شرح لاگو کی جاتی ہے۔
- (d) درخواست فارم اور منظوری لیٹر میں کمپنی کی سودی شرح کے ماڈل کی معلومات فراہم کی جاتی ہیں۔

14. ضبطی:

کمپنی نے صارفین کے ساتھ معاہدہ قرض میں ضبطی کا فقرہ بھی شامل کیا ہے جو کہ قانونی طور پر لاگو کیا جاسکتا ہے۔ شفافیت کے لئے حسب ذیل شرائط معاہدہ قرض میں دئے گئے ہیں۔

(a) ضبطی سے قبل مہلت

(b) حالات جن کے تحت مہلت کی مدت لاگو نہیں ہوتی۔

(c) ضمانت کو تجویز میں لینے کا عمل۔

(d) بیع اہراج سے قبل قرض کی ادائیگی کے لئے قرض حاصل کرنے والے فرد کو آخری موقع دینے کی گنجائش۔

(e) ضبط شدہ اثاثہ قرض حاصل کرنے والے فرد کو واپس کرنے کا عمل۔

(f) جائداد کے بیع اہراج کا طریقہ۔

....XXX....