

# True Credits Private Limited



## منصفانہ طرز عمل کا ضابطہ

دستاویز نمبر: TC-FPC

---

(بورڈ آف ڈائریکٹرز نے 17 نومبر 2023 کو ہونے والی میٹنگ میں اس کا جائزہ لیا اور اسے منظوری دی۔)

## دستاویز کی تفصیلات

کوائف	تفصیلات
عنوان	منصفانہ طرز عمل کا ضابطہ
ورژن	V0.5
درجہ بندی	عوامی
تفصیل	ٹرو کریڈٹس کے منصفانہ طرز عمل کا ضابطہ
نظر ثانی کی تاریخ	17 نومبر 2023
نگران	قانونی، تعمیل اور ریگولیٹری امور کا محکمہ
منظوری / نظر ثانی بذریعہ	بورڈ
مالک	قانونی، تعمیل اور ریگولیٹری امور کا محکمہ

اشاریہ

صفحہ نمبر	تفصیلات	نمبر شمار
4	تعارف	1.
4	مقصد	2.
4	اہم وعدے	3.
4	معلومات	4.
4	قرض کے لیے درخواستیں اور ان پر کارروائی کرنا	5.
5	قرض کی تشخیص اور شرائط / ضوابط	6.
5	قرض کھاتوں میں تعزیری چارجز	7.
5	شرائط و ضوابط میں تبدیلی سمیت قرضوں کی تقسیم:	8.
6	عام	9.
6	بورڈ آف ڈائریکٹرز کی ذمہ داری:	10.
6	شکایت کا ازالہ	11.
6	غیر بینکاری مالیاتی کمپنیوں کے لیے انٹیگریٹڈ او ایڈجسٹمنٹ اسکیم:	12.
7	ویب سائٹ پر پوسٹ کرنا	13.
7	ضرورت سے زیادہ سود وصول کرنے کا ضابطہ	14.
7	منصفانہ طرز عمل کے ضابطے کا جائزہ	15.

## 1. تعارف

- a. ٹرو کریڈٹس پرائیوٹ لمٹیڈ، جو ریزرو بینک آف انڈیا ("RBI") کے ساتھ رجسٹرڈ نون بینکنگ نٹ ڈپازٹ لینے والی کمپنی ہے، فی الحال اپنے خوردہ کسٹمرز کو غیر محفوظ ذاتی قرض فراہم کرنے کے کاروبار میں مصروف ہے۔ اس طرح کی کریڈٹ کی سہولیات/قرضے صرف انفرادی صارفین کو دیئے جاتے ہیں۔
- b. ٹرو کریڈٹس پرائیوٹ لمٹیڈ ("کمپنی") نے اس منصفانہ طرز عمل کے ضابطہ ("ضابطہ") کو RBI کی ہدایات کے مطابق لاگو کیا ہے اور اسے بورڈ آف ڈائریکٹرز نے باضابطہ طور پر منظور کیا ہے۔ منصفانہ عمل کا ضابطہ اپنے کسٹمرز کے ساتھ معاملہ طے کرنے کے دوران منصفانہ طرز عمل/معیارات کے اصول متعین کرتا ہے۔
- c. کمپنی نے اپنے قرض دینے کے اعمال کے لیے یہ منصفانہ طرز عمل کا ضابطہ اختیار کیا ہے جس کا مقصد تمام قرض دہندگان کو منصفانہ لین دین اور کاروباری سودے میں شفافیت کی یقین دہانی کرانے کے لیے کمپنی کے عزم سے باخبر کرنا ہے اور اس نے اسے نافذ بھی کر دیا ہے۔ ضابطہ کمپنی کی طرف سے پیش کردہ مصنوعات اور خدمات کے تمام زمروں پر لاگو ہوتا ہے۔

## 2. مقصد

- a. صارفین کے ساتھ معاملہ طے کرتے وقت کم از کم معیارات مقرر کر کے اچھے اور منصفانہ طریقوں کو فروغ دینا؛
- b. کسٹمرز کے ساتھ معاملہ طے کرتے وقت شفافیت کو یقینی بنانا تاکہ کسٹمر اس بات کو بہتر طور پر سمجھ سکیں کہ وہ ہماری مصنوعات اور خدمات سے معقول طور پر کیا توقع کر سکتے ہیں؛
- c. کسٹمر اور کمپنی کے درمیان منصفانہ اور خوشگوار تعلقات کو فروغ دینا۔

## 3. اہم وعدے

کسٹمرز کے لیے کمپنی کے اہم وعدے:

- a. درج ذیل کے ذریعہ گاہکوں کے ساتھ اپنے تمام معاملات طے کرنے میں منصفانہ اور معقول طریقے سے عمل کرے گی:
- i. ان مصنوعات اور خدمات کے لیے جو کمپنی پیش کرتی ہے اور ان طریق کار اور اعمال میں جن کی اس کے عمل/ملازمین پیروی کرتے ہیں، ضابطہ میں صراحت کردہ وعدوں اور معیارات کو پورا کرنا؛
- ii. اس بات کو یقینی بنانا کہ کمپنی کی مصنوعات اور خدمات ہندوستان میں نافذ متعلقہ قوانین اور ضوابط کو پورا کرتی ہیں؛
- iii. کسٹمرز کے ساتھ کمپنی کے معاملات دیانتداری اور شفافیت کے اخلاقی اصولوں پر قائم ہوں گے۔
- b. کمپنی کے مالی اثرات کی وضاحت کر کے یہ سمجھنے میں کسٹمرز کی مدد کرنا کہ اس کی مصنوعات کس طرح کام کرتی ہیں۔
- c. اگر کوئی کام غلط ہو جائے، تو اس سے سرعت کے ساتھ اور ہمدردی سے نمٹیں:
- i. غلطیوں کو درست کرنا؛
- ii. گاہک کی شکایات کو نمٹانا؛
- iii. کسٹمرز کو بتانا کہ اگر وہ فراہم کردہ حل سے مطمئن نہیں ہیں تو وہ اپنی شکایت کو کس طرح آگے بڑھا سکتے ہیں۔
- d. اسے کمپنی کی ویب سائٹ پر ڈالے گی اور مانگنے پر صارفین کے لیے کاپیاں دستیاب رکھے گی۔

## 4. معلومات

- a. کسٹمرز کو ان مصنوعات اور خدمات کا انتخاب کرنے میں مدد کرنا جو ان کی ضروریات کو پورا کرتی ہیں اور انہیں ان خدمات اور مصنوعات کی اہم خصوصیات کی وضاحت کرتے ہوئے واضح معلومات فراہم کرتی ہیں۔
- b. کسٹمرز کو ان دستاویزات اور معلومات کے بارے میں مطلع کرنا جن کی کمپنی کو ان سے گاہک کی حقیقی شناخت اور پتہ معلوم کرنے اور قانونی اور ریگولیٹری تقاضوں کی تعمیل کرنے کے لیے ضرورت ہے۔

## 5. قرضوں کے لیے درخواستیں اور ان پر کارروائی کرنا:

- a. قرض لینے والے کو تمام مواصلات مقامی زبان میں یا قرض لینے والے کی سمجھ میں آنے والی زبان میں دستیاب کرائے جائیں گے۔
- b. کمپنی کے قرض کے درخواست فارم میں ایسی ضروری معلومات شامل ہیں جن سے قرض لینے والے کے مفاد پر اثر پڑتا ہے، تاکہ دیگر NBFC کی طرف سے پیش کردہ شرائط و ضوابط کے ساتھ باہمی موازنہ کیا جاسکے اور قرض لینے والے کے ذریعے باخبر فیصلے کیے جاسکیں۔ قرض کا سفر/درخواست فارم ان دستاویزات کی نشاندہی کرتا ہے جو کمپنی کے پاس جمع کی جائیں گی۔

کمپنی، قرض کی منظوری دینے سے پہلے، قرض ادا کرنے کے لیے قرض لینے والے کی صلاحیت کا جائزہ لے گی۔  
**c.** کمپنی کے پاس قرض کی درخواستوں کی وصولی کی اطلاع دینے کا نظام موجود ہے۔ وقت کی حد، جس کے اندر قرض کی درخواستوں/سفر کو نمٹایا جائے گا/مکمل کیا جائے گا، اس کی نشاندہی وصولی کی اطلاع میں کی جائے گی۔

#### 6. قرض کی تشخیص اور شرائط/ضوابط:

- a.** کمپنی قرض لینے والے کو مقامی زبان میں یا قرض لینے والے کی سمجھ میں آنے والی زبان میں منظوری لیٹر کے ذریعہ یا کسی اور طرح سے منظور شدہ قرض کی رقم، اس کی شرائط و ضوابط نیز اس پر لگنے والی سالانہ شرح سود اور اس کی درخواست کے طریقہ کے بارے میں تحریری طور پر بتائے گی اور قرض لینے والے کے ذریعہ ان شرائط و ضوابط کی قبولیت کو اپنے ریکارڈ پر رکھے گی۔
- b.** کمپنی قرض کی منظوری اور قرض کے معاہدے کی نقل مقامی زبان میں یا قرض لینے والے کی سمجھ میں آنے والی زبان میں فراہم کرے گی اور اس کے ساتھ قرضوں کی منظوری / تقسیم کے وقت قرض کی منظوری اور قرض کے معاہدے میں درج تمام انکلوژرز کی نقل تمام قرض دہندگان کو فراہم کرے گی۔

#### 7. قرض کھاتوں میں تعزیری چارجز

- a.** کمپنی کلیدی حقیقت کا بیان (KFS)، منظوری کے خط، قرض کے معاہدے اور کمپنی کی ویب سائٹ پر جلی حروف میں تعزیری چارج کا ذکر کرے گی جو تاخیر سے ادائیگی اور/یا گابک کی طرف سے کسی اور ڈیفالٹ کی وجہ سے وصول کیا جائے گا۔
- b.** کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ تعزیری چارجز کی کوئی سرمایہ کاری نہ ہو، یعنی ایسے چارجز پر مزید سود کا حساب نہیں لگایا جا رہا ہے اور یہ لون اکاؤنٹ میں سود کو مرکب کرنے کے معمول کے طریقہ کار کو بھی متاثر نہیں کر رہا ہے۔
- c.** کمپنی اس بات کو بھی یقینی بنائے گی کہ شرح سود میں کوئی اضافی جز شامل نہ کیا جائے۔
- d.** کمپنی اس بات کو بھی یقینی بنائے گی کہ اس کے پاس تعزیری چارجز یا قرضوں پر اسی طرح کے چارجز، چاہے اسے کسی بھی نام سے جانا جاتا ہو، پر بورڈ سے منظور شدہ پالیسی ہے۔
- e.** کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ تعزیری چارجز کی مقدار معقول ہے اور قرض/مصنوعات کے کسی خاص زمرے میں امتیازی سلوک کیے بغیر قرض کے معاہدے کی مادی شرائط و ضوابط کی عدم تعمیل کے ساتھ ہم آہنگ ہے۔
- f.** کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ قرض کی مادی شرائط و ضوابط کی عدم تعمیل کی یاددہانیاں قابل اطلاق تعزیری چارجز کے ساتھ قرض لینے والوں کو بھیجی جائیں۔ مزید برآں، تعزیری چارجز لگانے کی کوئی مثال اور اس کی وجہ بھی بتائی جائے گی۔

#### 8. شرائط و ضوابط میں تبدیلی سمیت قرضوں کی تقسیم:

- a.** کمپنی تقسیم کے شیڈول، شرح سود، سروس چارجز، قبل از ادائیگی چارجز وغیرہ (اگر قابل اطلاق ہو) کے بشمول قابل اطلاق شرائط و ضوابط میں ہونے والی کسی بھی تبدیلی کی نوٹس قرض لینے والے کو مقامی زبان میں یا قرض لینے والے کی سمجھ میں آنے والی زبان میں دے گی۔ کمپنی اس بات کو بھی یقینی بنائے گی کہ اس میں کی گئی کوئی بھی تبدیلی صرف ممکنہ طور پر متاثر ہوگی۔ اس سلسلے میں مناسب شرط قرض کے معاہدے میں شامل کی گئی ہے۔
- b.** معاہدے کے تحت ادائیگی یا کارکردگی کو یاد کرنے / تیز کرنے کے فیصلے قرض کے معاہدے کے مطابق ہوں گے۔
- c.** کمپنی تمام واجبات کی ادائیگی پر یا کسی جائز حق کی شرط پر یا کسی قرض لینے والے کے خلاف کمپنی کے کسی بھی دیگر دعویٰ کے لیے قرض کی بقایا رقم کی وصولی پر تمام سیکورٹیز کو جاری کرے گی۔ اگر سیٹ آف کے اس طرح کے حق کا استعمال کیا جانا ہے تو، قرض لینے والے کو اس کے بارے میں بقیہ دعووں اور ان شرائط سے متعلق مکمل تفصیلات کے ساتھ نوٹس دی جائے گی جس کے تحت کمپنی متعلقہ دعویٰ کے تصفیہ/ادائیگی تک سیکورٹیز کو برقرار رکھنے کی حقدار ہے۔

- a. کمپنی قرض کے معاہدے کے شرائط و ضوابط میں فراہم کردہ مقاصد کو چھوڑ کر قرض لینے والے کے معاملات میں مداخلت سے باز رہے گی (الا یہ کہ نئی معلومات، جو قرض لینے والے کے ذریعہ پہلے ظاہر نہیں کی گئی ہو، کمپنی کی نوٹس میں آئے۔)
- b. قرض لینے والے کی جانب سے ادھار اکاؤنٹ کی منتقلی کے لیے درخواست موصول ہونے کی صورت میں، رضامندی یا دوسری صورت میں، یعنی قابل اطلاق NBFC کا اعتراض، اگر کوئی ہے، کے بارے میں درخواست کی وصولی کی تاریخ سے 21 دنوں کے اندر آگاہ کیا جائے گا۔ اس طرح کی منتقلی قانون کے مطابق معاہدے کی شفاف شرائط کے مطابق ہوگی۔
- c. قرضوں کی وصولی کے معاملے میں، کمپنی غیر ضروری ہراساں کرنے کا سہارا نہیں لے گی مثلاً خالی اوقات میں قرض دہندگان کو مسلسل پریشان کرنا، قرضوں کی وصولی کے لیے زور زبردستی کرنا وغیرہ۔ کمپنی کے عملے کی طرف سے بدتمیزی سے بچنے کے لیے، کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ عملہ مناسب طریقے سے گاہکوں کے ساتھ نمٹنے کے لیے تربیت یافتہ ہے۔
- d. فی الحال، کمپنی صرف مقررہ شرح سود پر قرض فراہم کرتی ہے، اس طرح، فلوٹنگ ریٹ ٹرم لون پر فورکلوزر چارجز/قبل از ادائیگی جرمانے وصول نہ کرنے کا ریگولٹری مینڈیٹ لاگو نہیں ہوتا ہے۔ فورکلوزر چارجز/قبل از ادائیگی جرمانے کی وصولی کمپنی کی طرف سے موجودہ ہدایات کے تحت کی جائے گی۔

#### 10. بورڈ آف ڈائریکٹرز کی ذمہ داری:

- a. ٹرو کریڈٹس کے بورڈ آف ڈائریکٹرز نے تنظیم کے اندر شکایات کو دور کرنے کا مناسب طریقہ کار وضع کیا ہے۔ میکانزم اس بات کو یقینی بناتا ہے کہ قرض دینے والے اداروں کے کارندوں کے فیصلوں سے پیدا ہونے والے تمام تنازعات کو کم از کم اگلی اعلیٰ سطح پر سنا اور نمٹایا جائے۔
- b. بورڈ آف ڈائریکٹرز وقتاً فوقتاً منصفانہ طرز عمل کے ضابطہ کی تعمیل اور انتظامیہ کی مختلف سطحوں پر شکایت کے ازالے کے طریقہ کار کے کام کاج کا جائزہ لیتا ہے۔ اس طرح کے جائزوں کی جامع رپورٹ ہر تین مہینے میں آٹھ کمیٹی (اگر کوئی ہے) اور/یا بورڈ کو پیش کی جائے گی۔

#### 11. شکایت کا ازالہ

- درج ذیل معلومات کو صارفین کے فائدے کے لیے، کمپنی کی تمام شاخوں/جگہوں پر، جہاں کاروبار کیا جاتا ہے، نمایاں طور پر ظاہر کیا جائے گا:
- a. شکایت کے ازالے کے افسر کا نام اور رابطے کی تفصیلات (ٹیلی فون/موبائل نمبر اور ای میل پتہ بھی) جن سے عوام/صارفین کمپنی کے خلاف شکایات کے حل کے لیے رابطہ کر سکتے ہیں۔
- b. اگر کمپنی کی طرف سے شکایت/تنازعہ کا ازالہ نہ کیا گیا تو کسٹمر کے ذریعہ کی گئی شکایت کی تاریخ سے ایک ماہ کے اندر اندر تشویش کا ازالہ کرنے کے لیے تمام ضروری تفصیلات کے ساتھ، کسٹمر RBI کے DNBS کی علاقائی آفس کے انچارج افسر سے اپیل کر سکتا ہے جس کے دائرہ اختیار میں کمپنی کی رجسٹرڈ آفس آتی ہے۔

نیز، اس ضابطے کے تحت مقرر کردہ شکایات کے ازالے کا افسر بھی 02 ستمبر 2022 کو RBI کی طرف سے جاری کردہ ڈیجیٹل قرض دینے سے متعلق رہنما خطوط کے مقصد کے لیے نوڈل شکایت افسر کے طور پر کام کرے گا اور تمام متعلقہ سوالات/شکایات سے نمٹنے کے لیے ذمہ دار ہوگا۔

#### 12. غیر بینکاری مالیاتی کمپنیوں کے لیے انٹیگریٹیڈ اومبڈسمین سکیم:

- a. ریزرو بینک - انٹیگریٹیڈ اومبڈسمین اسکیم 2021 کے تحت، کمپنی نے پرنسپل نوڈل آفیسر (PNO) کو مقرر کیا ہے جو کمپنی کی نمائندگی کرنے اور کمپنی کے خلاف درج کی گئی شکایات کے سلسلے میں اومبڈسمین کو معلومات فراہم کرنے کا ذمہ دار ہوگا۔
- b. کسٹمرز کے فائدے کے لیے، جن برانچوں/جگہوں پر کاروبار ہوتا ہے، اومبڈسمین کے شکایت درج کرانے کے پورٹل کی تفصیلات (<https://cms.rbi.org.in>) کے ساتھ PNO کا نام اور رابطے کی تفصیلات (ٹیلیفون/موبائل نمبر اور ای میل) کو دکھایا جائے گا۔
- c. دفتر اور شاخوں (اگر کوئی ہیں) میں اسکیم کی نمایاں خصوصیات اس طرح نمایاں طور پر ظاہر کی جاتی ہیں کہ دفتر یا برانچ کا دورہ کرنے والے شخص (اگر کوئی ہے) کو اسکیم کے بارے میں مناسب معلومات حاصل ہوں۔

d. اومبڈسمین اسکیم کی نمایاں خصوصیات اور پرنسپل نوٹل آفیسر کے رابطے کی تفصیلات ویب سائٹ پر نمایاں طور پر ظاہر اور اپ ڈیٹ کی جاتی ہیں۔

(حوالہ: ریزرو بینک - انٹیگریٹڈ اومبڈسمین اسکیم، 2021 مورخہ 12 نومبر 2021)

### 13. ویب سائٹ پر پوسٹ کرنا

a. مقامی زبان میں یا قرض لینے والے کی سمجھ میں آنے والی زبان میں منصفانہ طرز عمل کا ضابطہ مختلف اسٹیک ہولڈرز کی معلومات کے لیے کمپنی کی ویب سائٹ پر رکھا جاتا ہے۔

### 14. ضرورت سے زیادہ سود وصول کرنے کا ضابطہ:

a. بورڈ آف ڈائریکٹرز نے متعلقہ عوامل جیسے فنڈز کی لاگت، مارجن اور رسک پریمیم وغیرہ کو مدنظر رکھتے ہوئے قرضوں اور ایڈوانس، پروسیسنگ اور دیگر چارجز پر لگائی جانے والی شرح سود کا تعین کرنے کے لیے شرح سود کا ماٹل اپنایا ہے۔ شرح سود، خطرے کی درجہ بندی کے لیے نقطہ نظر اور قرض لینے والوں کے مختلف زمروں سے مختلف شرح سود وصول کرنے کے جواز کے بارے میں قرض لینے والے یا کسٹمر کے لیے درخواست فارم میں صراحت کی جائے گی اور اس بارے میں قرض کی منظوری کے خط اور قرض کے معاہدے میں واضح طور پر بتایا جائے گا۔

b. شرح سود اور خطرات کی درجہ بندی کا طریقہ بھی کمپنی کی ویب سائٹ پر دستیاب کر دیا گیا ہے۔ جب بھی خطرات کی درجہ بندی کے طریقہ کار میں کوئی تبدیلی آئے گی، تو ویب سائٹ میں شائع ہونے والی یا کسی اور طرح سے شائع کی جانے والی معلومات کو اپ ڈیٹ کیا جائے گا۔

c. قرض کی منظوری اور قرض کے معاہدے میں بیان کردہ سود کی شرح سالانہ شرح ہوگی تاکہ قرض لینے والے کو ان درست شرحوں کا علم ہو جو قرض کے کھاتے میں وصول کی جائیں گی۔

d. بورڈ آف ڈائریکٹرز نے قابل اطلاق ریگولیٹری رہنما خطوط میں اور شفافیت کے جذبے کے ساتھ اور قرضوں کی شرائط و ضوابط کے حوالے سے بیان کردہ منصفانہ طرز عمل کے ضابطے کے تحت تجویز کردہ رہنما خطوط کو مدنظر رکھتے ہوئے شرح سود اور پروسیسنگ اور دیگر چارجز کا تعین کرنے کے لیے مناسب اندرونی اصول اور طریقہ کار وضع کیے ہیں۔

### 15. منصفانہ طرز عمل کے ضابطے کا جائزہ

a. ہر سال اور جب بھی RBI کے ضوابط، قوانین اور مارکیٹ کے مروجہ طریقوں میں وقتاً فوقتاً کی جانے والی ترمیم کے مطابق ضرورت ہوگی، کمپنی کے بورڈ آف ڈائریکٹرز کے ذریعہ منصفانہ طرز عمل کے ضابطے کا جائزہ لیا جائے گا۔