

Fair Practice Code



Operations

Fair Practice Code

Version: 4.0

Document No:

BACL_Fair Practice Code_v4.0

17 March 2026

Internal

Fair Practice Code

Version History:

Organization Area	Document Type	Version
OPERATIONS	FAIR PRACTICE CODE	VERSION 4.0

Version 1.0 Approved by the Board of Directors on **15 DECEMBER 2021**.

Version 2.0 Approved by the Board of Directors on **22 DECEMBER 2023**.

Version 3.0 Reviewed and Approved by the Board of Directors on **28 APRIL 2025**.

Version 4.0 Reviewed and Approved by the Board of Directors on **17 MARCH 2026**.

بجاج آٹو کریڈٹ لمیٹڈ

کمپنی کو پہلے بجاج آٹو کنزیومر فنانانس لمیٹڈ کے نام سے جانا جاتا تھا۔

طریقہ کار کے مناسب قواعد اور ضابطہ اخلاق کی تعمیل کرتا ہے۔

1. تعارف

(" جو کہ ریزرو بینک آف انڈیا (The Company Bajaj Auto Consumer Finance Limited) (سابقہ Bajaj Auto Credit Limited) کے ساتھ ایک نان بینکنگ فنانانس ڈپازٹ لینے والی کمپنی کے طور پر رجسٹرڈ ہے، مختلف قسم کے قرضے فراہم کرنے کے کاروبار ("RBI") میں شامل ہونے کی تجویز پیش کرتی ہے، جس میں خاص طور پر آٹوموبائل وہیکل لونز اور اس کی ذیلی کمپنی کے مختلف صارفین کو شامل ہیں۔ اس طرح کی کریڈٹ سہولیات کو صارفین تک بڑھایا جا سکتا ہے، جس میں افراد، پارٹنرشپ فرمز، کمپنیاں اور دیگر قانونی ادارے شامل ہو سکتے ہیں۔

کمپنی نے آر بی آئی کی ہدایات کے مطابق فیئر پریکٹسز کوڈ (ایف پی سی یا کوڈ) کو لاگو کیا ہے اور اسے 15 دسمبر 2021 کی میٹنگ میں بورڈ آف ڈائریکٹرز نے باضابطہ طور پر منظور کیا تھا۔

19 اکتوبر 2023 کو آر بی آئی کی طرف سے ریزرو بینک آف انڈیا (نان بینکنگ فنانانشل کمپنی – اسکیل بیسڈ ریگولیشن) ہدایات، 2023 کے طور کے لیے کوڈ میں کچھ تبدیلیاں ضروری ہو گئی ہیں اور اس NBFCs پر جاری کردہ ماسٹر ڈائریکشنز کے مطابق، کسٹمر انٹرفیس رکھنے والی کے مطابق، اس نظرثانی شدہ کوڈ کو دسمبر 2 میں ڈائریکٹر بورڈ کی میٹنگ 2 میں منعقد کیا گیا ہے۔ 2023، حسب ذیل:

2. کلیدی وعدے۔

صارفین کے لیے کمپنی کے اہم وعدے:

گاہکوں کے ساتھ ان کے تمام معاملات میں منصفانہ اور معقول طریقے سے عمل کریں بذریعہ:

Fair Practice Code

• ضابطہ میں بیان کردہ وعدوں اور معیارات کو پورا کرنا، ان مصنوعات اور خدمات کے لیے جو کمپنی پیش کرتی ہے اور طریقہ کار میں، اور اس کے عملے کی پیروی کرتا ہے۔

اس بات کو یقینی بنانا کہ کمپنی کی مصنوعات اور خدمات متعلقہ قوانین اور ضوابط کو پورا کرتی ہیں۔

• صارفین کے ساتھ کمپنی کے معاملات دیانتداری اور شفافیت کے اخلاقی اصولوں پر قائم ہوں گے۔

ii صارفین کو یہ سمجھنے میں مدد کریں کہ کمپنی کی مصنوعات کیسے کام کرتی ہیں:

• ان کے مالی مضمرات کی وضاحت کرنا

iii ان چیزوں سے جلدی اور ہمدردی سے نمٹیں جو غلط ہو جائیں:

• غلطیوں کو درست کرنا

• صارفین کی شکایات کو نمٹانا

• صارفین کو بتانا کہ اگر وہ اب بھی مطمئن نہیں ہیں تو ان کی شکایت کو کیسے آگے بڑھایا جائے۔

iv کوڈ کو عام کریں، اسے کمپنی کی ویب سائٹ پر ڈالیں اور درخواست پر صارفین کے لیے کاپیاں دستیاب رکھیں۔

3. معلومات

(صارفین کو مصنوعات اور خدمات کا انتخاب کرنے میں مدد کرنا، جو ان کی ضروریات کو پورا کرتے ہیں اور انہیں ان کی دلچسپی کی خدمات اور مصنوعات کی کلیدی خصوصیات کی وضاحت کرتے ہوئے واضح معلومات فراہم کرتے ہیں۔

(ب) صارفین کو ان دستاویزات اور معلومات کے بارے میں مطلع کریں جن کی کمپنی کو گاہک کی حقیقی شناخت اور پتہ اور قانونی اور ریگولیٹری تقاضوں کی تعمیل کرنے کے لیے دیگر دستاویزات کی ضرورت ہے۔

4. قرضوں کے لیے درخواستیں اور ان کی کارروائی

(قرض لینے والے کے ساتھ تمام مواصلات مقامی زبان میں ہوں یا ایسی زبان میں ہوں جو قرض لینے والے کی سمجھ میں آتی ہے۔

(ب) کمپنی کے قرض کے درخواست فارم میں ضروری معلومات شامل ہوں گی جو قرض لینے والے کے مفاد کو متاثر کرتی ہے، تاکہ دیگر کی طرف سے پیش کردہ شرائط و ضوابط کے ساتھ بامعنی موازنہ کیا جا سکے اور قرض لینے والے کے ذریعے باخیر فیصلہ لیا جا NBFCs سکے۔ قرض کا درخواست فارم درخواست فارم کے ساتھ جمع کرنے کے لیے درکار دستاویزات کی نشاندہی کرے گا۔

(کمپنی کے پاس قرض کی درخواستوں کی وصولی کے لیے ایک تسلیم کا نظام ہوگا۔ قرض کی درخواستوں کو نمٹانے کے وقت کے فریم کو c تسلیم میں ظاہر کیا جائے گا۔

5. قرض کی تشخیص اور شرائط/شرائط

کمپنی قرض لینے والے کو مقامی زبان میں تحریری طور پر آگاہ کرے گی یا ایسی زبان میں جسے قرض لینے والے نے منظوری لیٹر کے ذریعے سمجھا ہو یا بصورت دیگر، منظور شدہ قرض کی رقم کے ساتھ شرائط و ضوابط بشمول سالانہ شرح سود اور اس کی درخواست کا طریقہ اور قرض لینے والے کی طرف سے ان شرائط و ضوابط کی قبولیت کو اپنے ریکارڈ میں رکھیں گے۔ کمپنی جرمانہ سود کا ذکر کرے گی جو تاخیر سے ادائیگی اور/یا گاہک کی طرف سے کسی اور ڈیفالٹ کے لیے وصول کی جائے گی، قرض کے معاہدے میں بولڈ میں۔

کمپنی قرض کے معاہدے کی ایک نقل پیش کرے گی، ترجیحی طور پر مقامی زبان میں جیسا کہ قرض دہندہ کی سمجھ میں آتا ہے اور قرض کی منظوری / تقسیم کے وقت تمام قرض دہندگان کو قرض کے معاہدے میں درج تمام انکلوژرز میں سے ہر ایک کی ایک کاپی فراہم کرے گی۔

6. قرض کے کھاتوں میں تعزیری چارجز

(جرمانہ، اگر قرض لینے والے کے ذریعہ قرض کے معاہدے کی مادی شرائط و ضوابط کی عدم تعمیل پر عائد کیا جائے گا تو اسے 'پینل چارجز' کے طور پر سمجھا جائے گا اور اسے 'تعزیری سود' کی شکل میں نہیں لگایا جائے گا جو ایڈوانس پر وصول کی جانے والی شرح سود میں شامل کیا جاتا ہے۔ تعزیری چارجز کا کوئی بڑا حصہ نہیں ہوگا یعنی مزید نہیں۔

سود اس طرح کے الزامات پر شمار کیا جاتا ہے۔ تاہم، اس سے قرض کے کھاتے میں سود کے مرکب کے معمول کے طریقہ کار پر کوئی اثر نہیں پڑے گا۔

(کمپنی شرح سود میں کوئی اضافی جز متعارف نہیں کرائے گی اور ان رہنما خطوط کی تعمیل کو یقینی بنائے گی۔b

(ج) کمپنی پینل چارجز یا قرضوں پر اسی طرح کے چارجز کے بارے میں بورڈ سے منظور شدہ پالیسی بنائے گی، چاہے کسی بھی نام سے پکارا جائے۔

(تعزیری چارجز کی مقدار معقول اور قرض کے معاہدے کی مادی شرائط و ضوابط کی عدم تعمیل کے مطابق ہوگی بغیر کسی خاص d قرض/مصنوعات کے زمرے میں امتیازی سلوک کے۔

('انفرادی قرض دہندگان کو، کاروبار کے علاوہ دیگر مقاصد کے لیے منظور کیے گئے قرضوں کی صورت میں تعزیری چارجز، مادی شرائط e و ضوابط کی اسی طرح کی عدم تعمیل کے لیے غیر انفرادی قرض دہندگان پر عائد کیے گئے تعزیری چارجز سے زیادہ نہیں ہوں گے۔

(میں واضح KFS) تعزیری چارجز کی مقدار اور وجہ کمپنی کی طرف سے قرض کے معاہدے اور اہم ترین شرائط و ضوابط/ کلیدی حقیقت بیان f) طور پر ظاہر کی جائے گی جیسا کہ چارجز کے شیڈول کے تحت کمپنی کی ویب سائٹس پر ظاہر ہونے کے علاوہ۔

(جب بھی قرض لینے والوں کو مادی شرائط و ضوابط کی عدم تعمیل کی یاد دہانی بھیجی جاتی ہے، تو تعزیری چارجز سے آگاہ کیا جائے گا۔ g
مزید برآں، تعزیری چارجز لگانے کی کوئی مثال اور اس کی وجہ بھی بتائی جائے گی۔

(یہاں دی گئی ہدایات 1 جنوری 2024 سے نافذ العمل ہوں گی۔ کمپنی پالیسی فریم ورک میں مناسب نظر ثانی کر سکتی ہے اور مؤثر تاریخ سے h
حاصل کیے گئے / تجدید کیے گئے تمام نئے قرضوں کے سلسلے میں ہدایات پر عمل درآمد کو یقینی بنا سکتی ہے۔ موجودہ قرضوں کی صورت
میں، نئے تعزیری چارجز کے نظام میں تبدیلی کو اگلے نظر ثانی یا تجدید کی تاریخ پر یا ان ہدایات کی مؤثر تاریخ سے چھ ماہ، جو بھی پہلے ہو،
یقینی بنایا جائے گا۔

7. قرضوں کی تقسیم بشمول شرائط و ضوابط میں تبدیلی

(کمپنی قرض لینے والے کو مقامی زبان میں یا ایسی زبان میں نوٹس دے گی جو قرض لینے والے کے سمجھ میں آتی ہے شرائط و ضوابط a
بشمول تقسیم کے شیڈول، شرح سود، سروس چارجز، قبل از ادائیگی چارجز وغیرہ میں۔ اس سلسلے میں ایک مناسب شرط قرض کے معاہدے میں
شامل کی جائے گی۔

(ب) معاہدے کے تحت ادائیگی یا کارکردگی کو واپس بلانے / تیز کرنے کا فیصلہ قرض کے معاہدے کے مطابق ہوگا۔

8. ذمہ دار قرض دینے کا طرز عمل - ذاتی قرضوں کی ادائیگی/ تصفیہ پر منقولہ/ غیر منقولہ جائیداد کے دستاویزات کا اجرا

قرض لینے والوں کو درپیش مسائل کو حل کرنے اور کمپنی کے درمیان ذمہ دارانہ قرض دینے کے طرز عمل کو فروغ دینے کے لیے، مکمل
ادائیگی اور قرض کے اکاؤنٹ کے بند ہونے کے بعد منقولہ/ غیر منقولہ جائیداد کے دستاویزات کے اجراء میں، درج ذیل رہنما خطوط پر عمل کیا
جائے گا:

(منقولہ/ غیر منقولہ جائیداد کے دستاویزات کا اجراء a

(کمپنی تمام منقولہ/ غیر منقولہ جائیداد کے اصل دستاویزات جاری کرے گی اور قرض اکاؤنٹ کی مکمل ادائیگی/ تصفیہ کے بعد 30 دنوں کے i)
اندر اندر کسی بھی رجسٹری میں رجسٹرڈ چارجز کو ہٹا دے گی۔

(قرض لینے والے کو یہ اختیار دیا جائے گا کہ وہ اصل منقولہ/ غیر منقولہ جائیداد کے دستاویزات یا تو اس بینکنگ آؤٹ لیٹ/ برانچ سے جہاں ii)
لون اکاؤنٹ کی خدمت کی گئی تھی یا کمپنی کے کسی دوسرے دفتر سے جہاں دستاویزات دستیاب ہوں، اس کی ترجیح کے مطابق جمع کرنے کا
اختیار دیا جائے گا۔

(اصل منقولہ/ غیر منقولہ جائیداد کے دستاویزات کی واپسی کی ٹائم لائن اور جگہ کا ذکر مؤثر تاریخ کو یا اس کے بعد جاری کردہ قرض کی iii)
منظوری کے خطوط میں کیا جائے گا۔

(واحد قرض دہندہ یا مشترکہ قرض لینے والوں کی موت کی ہنگامی صورت حال سے نمٹنے کے لیے، کمپنی کے پاس قانونی وارثوں کو اصل iv)
منقولہ/ غیر منقولہ جائیداد کے دستاویزات کی واپسی کے لیے ایک اچھی طرح سے طے شدہ طریقہ کار ہوگا۔ اس طرح کے طریقہ کار کو کمپنی
کی ویب سائٹ پر صارفین کی معلومات کے لیے اسی طرح کی دیگر پالیسیوں اور طریقہ کار کے ساتھ دکھایا جائے گا۔

(ب) منقولہ/ غیر منقولہ جائیداد کے دستاویزات کے اجراء میں تاخیر کا معاوضہ

(اصل منقولہ/ غیر منقولہ جائیداد کے دستاویزات کے اجراء میں تاخیر کی صورت میں یا قرض کی مکمل ادائیگی/ تصفیہ کے 30 دنوں کے بعد i) متعلقہ رجسٹری میں چارج اطمینان کا فارم فائل کرنے میں ناکام ہونے کی صورت میں، کمپنی قرض لینے والے کو ایسی تاخیر کی وجوہات بتائے گی۔ اگر تاخیر کمپنی سے منسوب ہے، تو وہ تاخیر کے ہر دن کے لیے 5,000₹ کی شرح سے قرض لینے والے کو معاوضہ دے گی۔

(اصل منقولہ/ غیر منقولہ جائیداد کے دستاویزات کے نقصان/ نقصان کی صورت میں، جزوی طور پر یا مکمل طور پر، کمپنی قرض لینے ii) والے کی منقولہ/ غیر منقولہ جائیداد کے دستاویزات کی نقل/ مصدقہ کاپیاں حاصل کرنے میں مدد کرے گی اور معاوضے کی ادائیگی کے علاوہ (میں اشارہ کیا گیا ہے۔ تاہم، ایسے معاملات میں، اس طریقہ کار کو مکمل کرنے کے متعلقہ اخراجات بھی برداشت کرے گی جیسا کہ اوپر شق) لیے کمپنی کو 30 دن کا اضافی وقت دستیاب ہوگا اور اس کے بعد (یعنی کل 60 دن کی مدت کے بعد) تاخیری مدت کے جرمانے کا حساب لگایا جائے گا۔

(ان ہدایات کے تحت فراہم کردہ معاوضہ کسی بھی قابل اطلاق قانون کے مطابق کوئی دوسرا معاوضہ حاصل کرنے کے قرض لینے والے کے iii) حقوق کے ساتھ تعصب کے بغیر ہوگا۔

ج) قابل اطلاق

یہاں موجود ہدایات ان تمام معاملات پر لاگو ہوں گی جہاں 01 دسمبر 2023 کو یا اس کے بعد اصل منقولہ/ غیر منقولہ جائیداد کے دستاویزات کی رہائی واجب الادا ہے۔

9. جنرل

(کمپنی قرض لینے والے کے معاملات میں مداخلت سے گریز کرے گی سوائے قرض کے معاہدے کے شرائط و ضوابط میں فراہم کردہ مقاصد a کے (جب تک کہ نئی معلومات، جو قرض لینے والے کے ذریعہ پہلے ظاہر نہیں کی گئی ہیں، کمپنی کے نوٹس میں نہیں آئی ہیں)۔

(ب) قرض لینے والے کے اکاؤنٹ کی منتقلی کی درخواست کی وصولی کی صورت میں، رضامندی یا دوسری صورت میں، یعنی کمپنی کا اعتراض، اگر کوئی ہے، درخواست کی وصولی کی تاریخ سے 21 دنوں کے اندر پہنچا دیا جائے گا۔ اس طرح کی منتقلی قانون کے مطابق شفاف معاہدے کی شرائط کے مطابق ہوگی۔

(ج) قرضوں کی وصولی کے معاملے میں، کمپنی غیر ضروری طور پر ہراساں کرنے کا سہارا نہیں لے گی۔ طاق اوقات میں قرض لینے والوں کو مسلسل پریشان کرنا، قرضوں کی وصولی کے لیے پٹھوں کی طاقت کا استعمال، وغیرہ۔ کمپنی کے عملے سے بدتمیزی سے بچنے کے لیے، کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ عملہ مناسب طریقے سے صارفین کے ساتھ نمٹنے کے لیے تربیت یافتہ ہے۔

گاہک کے تحفظ کے اقدام کے طور پر اور اس کے ساتھ یکسانیت لانے کے لیے بھی

بینکوں اور کمپنی کے قرض دہندگان کی طرف سے مختلف قرضوں کی قبل از ادائیگی کے سلسلے میں، کمپنی شریک درخواست دہندگان کے ساتھ یا اس کے بغیر، انفرادی قرض دہندگان کو کاروبار کے علاوہ دیگر مقاصد کے لیے منظور کیے گئے کسی بھی مدتی قرض پر فورکلوزر چارجز/ قبل از ادائیگی جرمانے وصول نہیں کرے گی۔

10. بورڈ آف ڈائریکٹرز کی ذمہ داری

1) کمپنی کا بورڈ آف ڈائریکٹرز تنظیم کے اندر مناسب شکایات کے ازالے کا طریقہ کار بھی مرتب کرے گا۔ اس طرح کا طریقہ کار اس بات کو یقینی بنائے گا کہ قرض دینے والے ادارے کے عہدیداروں کے فیصلوں سے پیدا ہونے والے تمام تنازعات کو کم از کم اگلی اعلیٰ سطح پر سنا اور نمٹا دیا جائے۔

2) بورڈ آف ڈائریکٹرز تعمیل کا متواتر جائزہ بھی فراہم کرے گا۔

منصفانہ طرز عمل کا ضابطہ اور انتظامیہ کی مختلف سطحوں پر شکایت کے ازالے کے طریقہ کار کا کام۔ اس طرح کے جائزوں کی ایک جامع رپورٹ بورڈ کو باقاعدگی سے وقفوں پر پیش کی جائے گی، جیسا کہ اس کے ذریعہ تجویز کیا گیا ہے۔

11. شکایت کا ازالہ

(منصفانہ طرز عمل کے ضابطہ کی تعمیل اور انتظامیہ کی مختلف سطحوں پر شکایت کے ازالے کے طریقہ کار کے کام کا وقتی جائزہ۔ اس a طرح کے جائزوں کی ایک جامع رپورٹ وقفے وقفے سے بورڈ کو پیش کی جائے گی۔

(ب) مندرجہ ذیل معلومات کو صارفین کے فائدے کے لیے کمپنی کی تمام شاخوں/جگہوں پر نمایاں طور پر ظاہر کیا جائے گا، جہاں کاروبار کیا جاتا ہے:

i شکایت کے ازالے کے افسر کا نام اور رابطے کی تفصیلات (ٹیلی فون / موبائل نمبر اور ای میل ایڈریس بھی) جس سے کمپنی کے خلاف شکایات کے حل کے لیے رابطہ کیا جا سکتا ہے۔

ii کے علاقائی دفتر کے افسر انچارج DNBS کے RBI اگر ایک ماہ کی مدت کے اندر شکایت/تنازعہ کا ازالہ نہیں کیا جاتا ہے، تو صارف سے اپیل کر سکتا ہے جس کے دائرہ اختیار میں کمپنی کا رجسٹرڈ دفتر آتا ہے۔

عوامی نوٹس صارفین کو، شکایت کے ازالے کے طریقہ کار کو، جس کے بعد کمپنی کی طرف سے عمل کیا جاتا ہے، شکایت کے ازالے کے افسر کے علاقائی دفتر کی تفصیلات کو اجاگر کرنے کا مقصد پورا کرے گا۔ RBI اور

12. غیر بینکنگ مالیاتی کمپنیوں کے لیے محتسب اسکیم، 2018 - نوڈل آفیسر/ پرنسپل نوڈل آفیسر کی تقرری

(ہوں گے جو کمپنی کی نمائندگی کرنے اور کمپنی کے خلاف درج کی گئی NOS اور مڈسٹمین اسکیم کے تحت، کمپنی کے پاس نوڈل آفیسرز) شکایات کے سلسلے میں محتسب کو معلومات فراہم کرنے کے ذمہ دار ہوں گے۔

(دوسری باتوں کے ساتھ ساتھ، اسکیم کے تحت محتسب اور اپیل اتھارٹی کے سامنے کمپنی کی نمائندگی کرنے کے لیے PNO پرنسپل نوڈل آفیسر) ذمہ دار ہوگا۔ پرنسپل نوڈل آفیسر کسٹمر ایجوکیشن اینڈ پروٹیکشن ڈیپارٹمنٹ (سی ای پی ڈی)، آر بی آئی، سنٹرل آفس کے ساتھ تال میل اور رابطہ قائم کرنے کا ذمہ دار ہوگا۔

کے نام اور رابطے کی تفصیلات (ٹیلیفون/موبائل PNOs/NOS/GROs صارفین کے فائدے کے لیے، برانچوں/جگہوں پر جہاں کاروبار ہوتا ہے، نمبر اور ای میل ایڈریس) اور محتسب کے نام اور رابطے کی تفصیلات، جن سے گاہک رابطہ کر سکتا ہے۔

اسکیم کی نمایاں خصوصیات (انگریزی، ہندی اور ورناکولر زبان میں) ان کے تمام دفاتر اور شاخوں میں نمایاں طور پر اس طرح ظاہر کی جائیں گی کہ دفتر یا برانچ جانے والے شخص کو معلومات تک آسانی سے رسائی حاصل ہو۔

اور مڈسٹمین اسکیم، نوڈل آفیسر اور پرنسپل آفیسر کی تفصیلات ویب سائٹ پر نمایاں طور پر ظاہر کی جائیں گی۔

(2021) مذکورہ اسکیم کے تحت فراہم کردہ ہدایات کی تعمیل RBIOS ریزرو بینک کے تحت آنے والی کمپنی - مربوط محتسب اسکیم، 2021) کرے گی۔

13. زبان اور بات چیت کا طریقہ فینر پریکٹس کوڈ

اوپر بیان کردہ رہنما خطوط پر مبنی منصفانہ طرز عمل کوڈ (جو ترجیحی طور پر مقامی زبان میں ہو، یا قرض لینے والے کی سمجھ میں آنے والی زبان) کو تمام کمپنی اپنے بورڈز کی منظوری سے نافذ کرے گی۔ کمپنی کو منصفانہ پریکٹس کوڈ کا مسودہ تیار کرنے، رہنما خطوط کے دائرہ کار کو بڑھانے کی آزادی ہوگی، لیکن کسی بھی طرح سے مندرجہ بالا رہنما خطوط کے تحت موجود روح کو قربان نہیں کیا جائے گا۔ اسے مختلف اسٹیک ہولڈرز کی معلومات کے لیے کمپنی کی ویب سائٹ پر ڈال دیا جائے گا۔

14. ویب سائٹ پر پوسٹ کرنا

منصفانہ طرز عمل کا ضابطہ، بڑی مقامی زبانوں میں مختلف اسٹیک ہولڈرز کی معلومات کے لیے کمپنی کی ویب سائٹ پر ڈالا جائے گا۔

15. اضافی سود وصول کرنے کا ضابطہ

(a) بورڈ آف ڈائریکٹرز کے پاس قرضوں اور ایڈوانسز، پروسیسنگ اور دیگر چارجز کو متعلقہ عوامل جیسے کہ فنڈز کی لاگت، مارجن اور رسک پریمیم وغیرہ کو مدنظر رکھتے ہوئے سود کی شرح کا تعین کرنے کے لیے ایک شرح سود کا ماڈل قائم کرنا ہوگا۔ درخواست فارم اور منظوری کے خط میں واضح طور پر مطلع کیا گیا ہے۔

(b) شرح سود اور خطرات کی درجہ بندی کا طریقہ بھی کمپنی کی ویب سائٹ پر دستیاب کرایا جائے گا۔ ویب سائٹ پر شائع شدہ یا دوسری صورت b میں شائع کی گئی معلومات کو جب بھی شرح سود میں تبدیلی آتی ہے اپ ڈیٹ کیا جائے گا۔

(c) شرح سود سالانہ شرح ہوگی تاکہ فرض لینے والے کو صحیح شرحوں کا علم ہو جو اکاؤنٹ میں وصول کیے جائیں گے۔

کمپنی کی طرف سے زائد سود وصول کرنے کی شکایات

(1) ریزرو بینک کو ٹیکس لگانے سے متعلق کئی شکایات موصول ہو رہی ہیں۔

کی طرف سے بعض قرضوں اور ایڈوانسز پر ضرورت سے زیادہ سود اور چارجز۔ اگرچہ شرح سود کو ریزرو بینک کے ذریعہ منظم NBFC نہیں کیا جاتا ہے، لیکن ایک خاص سطح سے زیادہ شرح سود کو ضرورت سے زیادہ دیکھا جا سکتا ہے اور یہ نہ تو پائیدار ہو سکتی ہیں اور نہ ہی عام مالیاتی عمل کے مطابق ہو سکتی ہیں۔

(2) کمپنی کے بورڈ آف ڈائریکٹرز شرح سود اور پروسیسنگ اور دیگر چارجز کے تعین کے لیے مناسب اندرونی اصول اور طریقہ کار وضع کریں گے۔ اس سلسلے میں، قرضوں کی شرائط و ضوابط کے حوالے سے شفافیت کے بارے میں منصفانہ طرز عمل کے ضابطہ میں بتائے گئے رہنما خطوط کو مدنظر رکھا جانا چاہیے۔

16. فنانس شدہ گاڑیوں کی دوبارہ قبضہ

کمپنی فرض لینے والے کے ساتھ قرض کے معاہدے میں دوبارہ قبضے کی ایک شق شامل کرے گی جو قانونی طور پر قابل عمل ہوگی۔ شفافیت کو یقینی بنانے کے لیے، قرض کے معاہدے کی شرائط و ضوابط میں مندرجہ ذیل شرائط بھی شامل ہوں گی:

- قبضہ کرنے سے پہلے نوٹس کی مدت۔
- جن حالات کے تحت نوٹس کی مدت ختم کی جا سکتی ہے۔
- سیکورٹی پر قبضہ کرنے کا طریقہ کار
- جائیداد کی فروخت / نیلامی سے پہلے قرض کی واپسی کے لیے فرض لینے والے کو حتمی موقع فراہم کرنے کے حوالے سے ایک انتظام۔
- قرض لینے والے کو دوبارہ قبضہ دینے کا طریقہ کار، اور

f جائیداد کی فروخت/ نیلامی کا طریقہ کار۔

اس طرح کے شرائط و ضوابط کی ایک نقل قرض لینے والوں کو دستیاب کرائی جائے گی۔

17. کمپنی کی طرف سے جسمانی طور پر / بصارت سے محروم افراد کو قرض کی سہولیات

کمپنی معذوری کی بنیاد پر جسمانی/ضعف سے محروم درخواست دہندگان کو قرض کی سہولیات سمیت مصنوعات اور سہولیات کی توسیع میں امتیاز نہیں کرے گی۔ کمپنی کی تمام شاخیں ایسے افراد کو مختلف کاروباری سہولیات سے فائدہ اٹھانے کے لیے ہر ممکن مدد فراہم کریں گی۔ کمپنی اپنے ملازمین کے لیے تمام سطحوں پر منعقد کیے جانے والے تمام تربیتی پروگراموں میں ایک مناسب مادیول شامل کرے گی جس میں معذور افراد کے حقوق کی ضمانت دی گئی ہے جو انہیں قانون اور بین الاقوامی کنونشنز کے ذریعے دی گئی ہے۔ مزید برآں، کمپنی معذور افراد کی شکایات کے ازالے کو یقینی بنائے گی جو اس کے ذریعہ پہلے سے قائم کردہ شکایات کے ازالے کے طریقہ کار کے تحت ہے۔

18. منصفانہ طرز عمل کوڈ کا جائزہ

کمپنی کے بورڈ کی پیشگی منظوری کے ساتھ کوڈ کا وقتاً فوقتاً جائزہ لیا جا سکتا ہے۔

Place: Pune

Date: 17 March 2026

RAJIV BAJAJ

CHAIRMAN
