

تعارف

آری ائی نے غیر بینک کاری والی فنانانس کمپنیاں جو منفرد گاہکوں کے ساتھ کام کرتے ہوئے اور مناسب ضابطہ اعمال کا معیار قائم کرتی ہیں، کے لئے مناسب ضابطہ اعمال کوڈ اور بہترین کارپوریٹ پریکٹس کے جزو کے طور پر خدمت کرنے کے لئے راہنما ہدایات تیار کی ہیں۔

ذات پات، رنگ، مذہب، جنس، ازدواجی حیثیت یا معذوری کی بنیاد پر کوئی امتیازی سلوک کئے بنا تمام قابل درخواست دہندگان کے لئے قرض کی مصنوعات کو دستیاب کرانا ہماری پالیسی ہے اور رہے گی۔ ہماری پالیسی تمام گاہکوں کے ساتھ مستقل طور پر اور مناسب طریقہ سے برتاؤ کرنا ہے۔ ہمارے ملازمین مدد اور حوصلہ افزائی اور خدمت کی پیشکش مناسب، معقول اور مستقل طور پر کریں گے۔ ہم اسے کمپنی کی ویب سائٹ پر رکھتے ہوئے مناسب اعمال کوڈ کو اپنے گاہکوں کو بھی بتائیں گے۔

ہم یقینی بنائیں گے کہ چارجز / فیس قرض خواہ کو مناسب طریقہ سے بتائیں۔ سہولیات سے متعلق اصول و ضوابط کو قرض خواہوں کے حوالے سے بتایا جائے گا۔ ہم یہ وعدہ کرتے ہیں کہ قرضے کے فیصلوں سے باہر ہونے والے تنازعات ہمارے ذریعہ قائم کردہ شکایت تلافی میکانیزم کے ذریعہ مناسب طریقے سے حل کئے جائیں گے۔

کمپنی کی مناسب قرض دہندہ کے اعمال ہمارے آپریشن کے سبھی پہلوؤں بشمول مارکیٹنگ، قرض کی منتقلی، پروسیسنگ، سروسنگ اور جمع کرنے کی سرگرمیوں میں نافذ ہوں۔ مناسب اعمال کوڈ سے متعلق ہمارے پختہ عزم کا اظہار ملازمین کی جواب دہی، نگرانی اور احتسابی پروگرام، ٹریننگ اور ٹیکنالوجی کے حوالے سے بھی کیا جائے گا۔

کمپنی کے بورڈ آف ڈائریکٹرز اور منیجمنٹ ٹیم اعمال کو قائم کرنے کے لئے جواب دہ جسے اس لیا مخصوص کیا گیا ہے تاکہ ہمارے آپریشن مناسب قرض دہی سے متعلق مکمل عزم کا اظہار کرے اور سبھی ملازمین اس عزم سے پوری طرح آگاہ ہیں۔ شری رام ٹرانسپورٹ فنانانس کمپنی لمیٹیڈ اپنے گاہکوں کو اعلیٰ معیار کی خدمات فراہم کرنے کے لئے پابند عہد ہے۔

مناسب اعمال کوڈ ہمارے ذریعہ پیش کی جانے والی سبھی مصنوعات اور خدمات میں لاگو ہوتی ہیں (فی الحافہ پیشکش کی جاتی ہے یا مستقبل میں جس کے تعارف کئے جانے کا امکان ہے)

مناسب اعمال کوڈ کا اطلاق درج بالا سبھی پر ہوتا ہے اس سے قطع نظر کہ وہ اس برانچ پر مہیا کرایا جاتا ہو، فون پر، انٹرنیٹ کے ذریعہ یا کسی اور طریقہ کار سے یا ہوسکتا ہے جس کا فی الحال استعمال کر رہے ہوں یا مستقبل میں جس کا استعمال کرنے والے ہوں۔

بنیادی پابند عہد

(1) قرض اور اس کی پروسیسنگ کے لئے قرضے

(a) قرض کی درخواست میں وہ سبھی ضروری معلومات شامل ہوں گی، جو قرض خواہ کے مفاد کو متاثر کرتی ہیں، تاکہ تاکہ دیگر این بی ایف سی کے ذریعہ پیش کردہ شرائط و ضوابط کے ساتھ ایک معنی خیز موازنہ کیا جاسکے اور قرض خواہ کے ذریعہ ایک معلوماتی فیصلہ لیا جاسکے۔ قرض درخواست فارم میں ان دسویزات کا اشارہ دیا جائے گا جسے درخواست فارم کے ساتھ جمع کرنا ضروری ہے۔ قرض درخواست فارم اور کسٹمر کو جاری کردہ منظوری خط خطرے کی تدریج اور قرض دہندگان کی مختلف اقسام کے لئے دلچسپی کی مختلف شرحوں کو چارج کرنے کے نقطہ نظر کو ظاہر کرے گا اور اسے کمپنی کی ویب سائٹ پر دستیاب کرایا جائے گا یا متعلقہ اخبارات میں شائع کیا جائے گا۔ جب بھی شرح سود میں تبدیلی کی جائے گی تو معلومات مہیا کرایا جائے گا۔

- (b) کمپنی قرض کے سبھی درخواست کنندگان کے لئے وصولی کی رسید دینے کا نظام قائم کرے گی۔ ترجیحی طور پر اس کے اندر کس قرض کی درخواست کو کتنے دن میں نپٹایا جائے گا اس وصولی رسید میں اس کا اشارہ دیا جائے گا۔
- (c) قرض کی درخواست کا فارم واضح طور پر اس معلومات کو بنائے گا کہ کمپنی کسٹمر سے کے وائی سی معیاروں کو پورا کرنے اور قانونی اور انضباطی ضروریات کو پورا کرنے کے لئے جمع کرنے کی ضرورت ہے۔ ہم ڈیٹا بیس تیار کرنے کے لئے گاہک / ان کی فیملی کے بارے میں اضافی معلومات کی درخواست کرسکتے ہیں؛ لیکن یہ معلومات صرف گاہک کے ذریعہ مکمل کیا جائے گا اگر وہ ایسا کرنے کا خواہش مند ہو۔

(2) قرض کی منظوری اور شرائط و ضوابط

کمپنی قرض خواہ کو منظوری خط کے ذریعہ یا دیگر ذرائع سے منظوری شدہ قرض کی رقم اور اس کے ساتھ منسلک شرائط و ضوابط بشمول شرح سود اور اس کے لئے درخواست کا طریقہ کار اور یہ کہ قرض خواہ شرائط و ضوابط کی قبولیت کو اپنے ریکارڈ میں رکھے، ان چیزوں کے بارے میں تحریری طور پر پیغام دے گی۔

قرض کی منظوری خط اور قرض خواہ کے ساتھ سبھی خط و کتابت مقامی زبان میں، یا اس زبان میں کیا جائے گا جسے قرض خواہ سمجھتا ہو، میں کیا جائے گا۔

کمپنی قرض معاہدہ کی ایک کاپی منظوری یا قرض کی ترسیل کے وقت قرض خواہ کو مہیا کرائے گی۔

(3) قرضوں کی اجرائی بشمول شرائط و ضوابط میں تبدیلیاں

- (a) قرض کی باز ادائیگی میں تاخیر کے لئے کمپنی کے ذریعہ جرمانہ لگائے گئے سود کا ذکر قرض معاہدہ میں خط میں بولڈ حروف میں ذکر کرے گی۔
- (b) کمپنی شرائط و ضوابط بشمول شیڈول کی ادائیگی، شرح سود، سروس چارجز، ادائیگی چارجز وغیرہ میں کسی بھی طرح کی تبدیلی کے بارے میں قرض خواہ کو نوٹس دے گی۔ ہم یہ بھی یقینی بنائیں گے کہ شرح سود میں تبدیلی اور چارجز صرف مستقبل کے نظریہ سے موثر ہوں۔ اس سلسلے میں ایک مناسب صورتحال قرض معاہدہ میں شامل کیا گیا ہے۔
- (c) معاہدے کے تحت ادائیگی یا کارکردگی کو یاد دلانے / تیز کرنے کا فیصلہ قرض معاہدے میں ہوئے اتفاق کے مطابق ہوگا۔
- (d) قرض معاہدہ میں تیار شدہ ایک دوبارہ تحویل میں لینے کا شق اور تحویل میں لینے سے قبل نوٹس میعاد سے متعلق اختیار، اور وہ حالات جس کے تحت نوٹس کی میعاد ہٹائی جاسکتی ہے، سیکورٹی کے تحویل میں لینے کا طریقہ کار، جائیداد کی فروخت / نیلامی سے پہلے قرض کی واپسی کے لئے قرض دہندہ کو دی جانے والی حتمی موقع کے بارے میں ایک شق، جائیداد کی فروخت / نیلامی کے لئے قرض دہندہ اور طریقہ کار کو دوبارہ تحویل میں دینے کا طریقہ کار بھی شامل کیا جائے گا۔
- (e) کمپنی سبھی واجب الادا رقوم کی باز ادائیگی پر سبھی سیکورٹیز جاری کرے گی یا کسی قانونی حق کے ماتحت کوئی بھی واجب الادا رقم کی احساس پر یا قرض خواہ کے خلاف ممکنہ طور پر کمپنی کا ہونے والا کسی دیگر کفالت کے لئے۔ اگر اس طرح کے حقوق کا استعمال کیا گیا تو قرض خواہ کو بقیہ جات دعووں کے بارے میں مکمل مخصوصات کے بارے میں نوٹس جاری کیا جائے گا اور کس حالات کے تحت کمپنی متعلقہ دعویٰ کے تصفیہ ہونے / ادائیگی تک سیکورٹی برقرار رکھنے کا حق حاصل ہے۔

(4) رازداری

- (a) جب تک گاہک اس کی اجازت نہیں دے دیتا تب تک سبھی ذاتی معلومات نجی اور خفیہ کے طور پر برتا جائے گا

(b) جب تک گاہک اس کا مجاز نہیں ٹھہرا دیتا، کسی دیگر شخص کو لین دین کی ذاتی معلومات کا افشا نہیں کریں گے سوائے مندرجہ ذیل معاملوں کے:

- < اگر ہمیں انضباطی قوانین یا تنبیہ کے لئے معلومات مہیا کرانی ہو
- < اگر ہماری یہ ذمہ داری بنتی ہو کہ اس معلومات کا افشا کریں
- < اگر ہماری مفاد کے تحت یہ معلومات بینک کو/ مالیاتی اداروں / ہمارے گروپ اور معاون کمپنیوں کو مہیا کرانا ضروری ہو (جیسے دھوکہ دہی سے روکنے کے لئے)
- < مارکیٹنگ کے مقصد کے لئے گاہک کے بارے میں کسی بھی وجہ سے اس کا استعمال نہیں کریں گے۔

(5) علم

(a) کمپنی قرض خواہ کے معاملے میں مداخلت کرنے سے باز رہے گی سوائے ان قرض معاہدہ میں مذکور شرائط و ضوابط میں مہیا کرانی گئی منشاء، (سوائے یہ کہ نئی جانکاری ہو، جس کا قرض خواہ نے پہلے انکشاف نہ کیا ہو، جو قرض دہندہ کے نوٹس میں آگیا ہو)۔

(b) قرض خواہ کے کھاتہ میں منتقلی کے لئے قرض خواہ کی طرف سے درخواست موصول ہونے کی صورت میں، رضامندی یا دیگر صورت یعنی کمپنی کا اعتراض، اگر کوئی ہو، تو درخواست موصول ہونے کے 21 دنوں کے اندر پیغام پہنچا دیا جائے گا۔ اس طرح کی منتقلی قانون کے ساتھ موافقت میں شفاف معاہدے کی شرائط کے مطابق ہو گی۔

(c) قرضوں کی ریکوری کے معاملہ میں کمپنی قرض خواہ کو نامناسب وقت میں طلب کرے، یا قرضوں کی وصولی کے لئے طاقت وغیرہ کا استعمال کرتے ہوئے قرض خواہوں کو بلا ضرورت پریشان نہیں کرے گی۔

مزید مدد

شکایات:

اگر کوئی شکایت/ تشویش ہو تو، درخواست گزار /قرض خواہ تحریری طور پر متعلقہ برانچ میں مطلع کرے گا۔ برانچ کے افسر اس کی تلافی کے لئے فوراً معاملہ پر کارروائی کرے گا۔

شکایات کی تلافی کا میکانزم

مصنوعات اور خدمات سے متعلق سبھی تنازعات کی شکایت سے متعلق مکمل تفصیلات موصول ہونے کی تاریخ سے 30 دنوں کے اندر سماعت ہوگی اور اس کو حل کیا جائے گا۔

مندرجہ ذیل 'شکایات تلافی میکانزم' طے کیا گیا ہے۔

تلافی کی سطح	فیصلہ کا سطح
علاقائی دفتر سطح پر	برانچ سطح پر
شکایت تلافی افسر	علاقائی دفتر سطح پر

شکایت تلافی – رابطہ کی تفصیلات

شکایت ہونے کی صورت میں آپ شکایت تلافی افسر سے رابطہ کر سکتے ہیں، براہ کرم مندرجہ ذیل میں سے کسی بھی طریقہ سے ہم سے رابطہ کریں:

شکایت کرنے والے کا نام۔

تلاقی افسر: جناب راج یش مہیشوری

ای میل: rajesh.maheshwari@stfc.in

آپ تحریری خط و کتابت ہمارے مندرجہ ذیل پتہ پر بھی ارسال کرسکتے ہیں:

شکایت تلاقی افسر

پتہ: شریرام ٹرانسپورٹ فنانس کمپنی لمیٹڈ ،

کاریوریٹ آفس ، ووکارڈ ٹاورز ،

تیسری منزل ، ویسٹ ونگ ، جی بلاک ،

باندرا کرلا کمپلیکس ، باندرا (ایسٹ) ،

ممبئی 400051 فون: +912240959595

اگر قرض خواہ کمپنی کے شکایت تلاقی افسر کے فیصلہ سے مطمئن نہ ہو تو، آر بی آئی کے غیر بینک کاری سوپرویزن (این بی ایف سی ایس) کے علاقائی دفتر کے انچارج افسر سے رابطہ کرسکتے ہیں، جس کا پتہ درج ذیل میں دیا گیا ہے:

جنرل منیجر

نن بینکنگ سوپرویزن کے شعبہ (این بی ایف سی ایس)

چنئی ریجنل آفس،

فورٹ گلاسیس، راجا جی سلائی،

چنئی - 600 001، ہندوستان۔

ٹیلیفون: +91 44 25361631

ای میل: dnbschennai@rbi.org.in

منصفانہ تجزیہ کوڈ کے تعویل اور شکایات تلاقی میکانزم کے کام کرنے کے عمل کی جائزہ کی ایک جامع رپورٹ انتظامیہ کے مختلف سطح پر بورڈ / کمیٹی کے ڈائریکٹروں کے پاس وقفہ سے مذکورہ فارمیٹ میں جمع کی جاسکتی ہے۔

رائے اور تجاویز

ہم اپنے گاہکوں سے درخواست کرتے ہیں کہ آپ ہمارے سروس پر اپنی رائے دیں تاکہ ہم اپنی خدمات میں مزید بہتری لاسکیں۔

نگرانی

کوڈ کے نفاذ کو یقینی بنانے کے لئے شکایت تلافی افسر ہمارے پاس ہے۔

ہماری داخلی آڈیٹنگ طریقہ کار یقینی بناتی ہے کہ ہم کوڈ کو پورا کریں۔

مناسب اعمال کوڈ کے نفاذ بشمول شکایات تلافی میکانزم کا جائزہ انتظامیہ کے ذریعہ وقفہ وقفہ سے لیا جائے گا اور ایک جامع رپورٹ بورڈ آف ڈائریکٹرز کے پاس پاس وقفہ وقفہ سے جمع کی جائے گی۔

کوڈ کے بارے میں مزید معلومات

کوڈ ہمارے ویب سائٹ پر دستیاب رہے گا اور درخواست کرنے پر اس کی کاپی مہیا کرائی جائے گی۔