

ایپی منی پرائیویٹ لمیٹڈ

# منصفانہ پریکٹس کوڈ

---

تفصیلی پالیسی دستاویز

## فہرست کا خانہ

صفحہ نمبر	تفصیلات	نمبر نمبر
1	تمہید	3
2	تعارف	3
3	منصفانہ پریکٹس کوڈ کے مقاصد ("کوڈ")	3
4	صارفین کے لیے کمپنی کے کلیدی وعدے	3
	I. گاہکوں کے ساتھ منصفانہ لین دین	3
	II. کسٹمر ایجوکیشن	3
	III. قرض کی درخواست اور عمل	4
	IV. قرض کی تشخیص / تقسیم اور شرائط / شرائط	4
	V. لون اکاؤنٹ میں پینل چارجز	4
	VI. ڈیجیٹل قرض دینے والے پلیٹ فارمز سے حاصل کردہ قرض	5
	VII. شرح سود کے ضوابط	5
	VIII. رازداری	5
	IX. جنرل	6
	X. صارفین کی شکایات کے ازالے کا طریقہ کار	6
	XI. متفرق	6
5	پالیسی کا جائزہ	7

## 1. تمہید

اس فیئر پریکٹسز کوڈ کا مقصد تمام اسٹیک ہولڈرز کو فراہم کرنا ہے، خاص طور پر صارفین کو کمپنی کی طرف سے اپنے صارفین کو پیش کردہ مالی سہولیات اور خدمات کے سلسلے میں کمپنی کی طرف سے پیروی کیے جانے کے تجویز کردہ ("RBI") والے طریقوں کا مؤثر جائزہ۔ یہ منصفانہ طرز عمل کا ضابطہ ریزرو بینک آف انڈیا ضابطوں کے مطابق لاگو کیا گیا ہے۔

## 2. تعارف

("ویب سائٹ") ایبیمونی پرائیویٹ لمیٹڈ ("کمپنی") کی ملکیت ہے۔ یہ کمپنی ایک نان flexiloans.com ڈومین نام روڈ، TTK اموجمل اسٹریٹ، آف، کے ساتھ نمبر 249 RBI بینکنگ فنانس کمپنی ہے جس کا رجسٹرڈ دفتر الوریٹھ، چنی-600018 پر ہے اور اس کا کارپوریٹ دفتر 7 ویں منزل، جنوبی انیکسی، ٹاور 2، ون ورلڈ پر ہے۔ سینٹر، 841، سینا پتی ہاٹ مارگ، ایلفنسٹن، سیدھم نگر، لوئر پریل، ممبئی-400013، ہندوستان کاروبار کے لیے مختلف قسم کے کولیٹرل فری قرضے فراہم کرنے کے کاروبار میں ہے جس میں ورکنگ کیپیٹل لون، انوائس/وینڈر فنانسنگ اور متعلقہ خدمات وغیرہ شامل ہیں۔ صارفین کو بشمول افراد، شراکت داری فرموں، کمپنیوں اور دیگر قانونی اداروں کو۔

## 3. منصفانہ پریکٹسز کوڈ کے مقاصد ("کوڈ")

- اچھے طریقوں کو فروغ دینا اور گاہکوں کے ساتھ معاملات میں اچھے طریقوں کو یقینی بنانا؛
- گاہک اور کمپنی کے درمیان منصفانہ تعلقات کو فروغ دینے کے لیے، نسل، ذات، رنگ، مذہب، جنس، ازدواجی حیثیت، عمر، معذوری وغیرہ کی بنیاد پر امتیازی سلوک سے پاک؛
- ایڈوائس کی وصولی سے متعلق معاملات میں قانونی اصولوں کی تعمیل کو یقینی بنانا؛
- بات کو یقینی بنانے کے لیے کہ صارفین، ہر قدم پر، کمپنی کی طرف سے پیش کردہ کریڈٹ سہولیات کی مروجہ شرائط و ضوابط سے آگاہ ہیں۔ اور
- صارفین کی شکایات کے ازالے کے لیے میکانزم کو مضبوط کرنا۔

یہ ضابطہ کمپنی کی طرف سے فراہم کی جانے والی تمام سہولیات اور خدمات پر لاگو ہوتا ہے چاہے وہ فون پر، ڈاک کے ذریعے، انٹرایکٹو الیکٹرانک آلات کے ذریعے، انٹرنیٹ پر یا کسی دوسرے طریقے سے جو کمپنی فی الحال استعمال کر رہی ہو یا متعارف کرائی گئی ہو۔ مستقبل کی تاریخ

## 4. صارفین کے لیے کمپنی کے کلیدی وعدے

### i. گاہکوں کے ساتھ منصفانہ لین دین

- اس ضابطہ میں وعدوں اور معیارات کو پورا کرنا، کمپنی کی جانب سے پیش کردہ مصنوعات اور خدمات کے لیے اور طریقہ کار اور طریقوں میں اس کا عملہ پیروی کرتا ہے۔
- اس بات کو یقینی بنانا کہ کمپنی کی مصنوعات اور خدمات متعلقہ قوانین اور ضوابط کو پورا کرتی ہیں۔
- گاہکوں کے ساتھ کمپنی کے معاملات دیانتداری اور شفافیت کے اخلاقی اصولوں پر قائم ہوں گے۔
- مسائل اور خدشات کو وقتی پابند اور مؤثر انداز میں حل کرنا۔
- شکایات کے ازالے کے طریقہ کار کے بارے میں صارفین کو تعلیم دینا۔

### ii. گاہک کی تعلیم

- مالی مضمرات کی وضاحت۔
- ان کے بارے میں ایسی زبان میں معلومات فراہم کرنا جیسا کہ گاہک (زبانیں) سمجھتے ہیں۔

- کسٹمر کو صحیح پروڈکٹ کا انتخاب کرنے میں مدد کریں جو اس کی بہترین ضروریات کو پورا کرے۔ اور انہیں ان خدمات اور مصنوعات کی کلیدی خصوصیات کی وضاحت کرتے ہوئے واضح معلومات دیں جن میں وہ دلچسپی رکھتے ہیں۔
- صارفین کو اس دستاویزی معلومات کے بارے میں مطلع کریں جو کمپنی کو صارف کی حقیقی شناخت اور پتہ قائم کرنے کے لیے ان سے درکار ہوتی ہے اور قانونی اور ضابطہ کی ضروریات کی تعمیل کرنے کے لیے دیگر دستاویزات۔

### .iii قرض کی درخواست اور عمل

- گاہک کے ساتھ تمام مواصلات مقامی زبان/ گاہک کی سمجھ میں آنے والی زبان میں شیئر کیے جائیں گے۔
- کمپنی کے قرض کے درخواست فارم میں ضروری معلومات شامل ہوں گی جو گاہک کے مفاد کو متاثر کرتی ہے، بشمول قرض کے درخواست فارم کے ساتھ جمع کرائے جانے والے دستاویزات کی فہرست۔
- کمپنی قرض کی تمام درخواستوں کی وصولی کا ایک نظام وضع کرے گی۔ قرض کی درخواستوں کو نمٹانے کے وقت کے فریم کو تسلیم میں ظاہر کیا جائے گا۔

### .iv قرض کی تشخیص/تقسیم اور شرائط/شرائط

- کمپنی گاہک (زبانوں) کو مقامی زبان میں تحریری طور پر یا کسی ایسی زبان میں جو گاہک کی سمجھ میں آتا ہے منظوری کے خط کے ذریعے یا بصورت دیگر، منظور شدہ قرض کی رقم کے ساتھ شرائط و ضوابط بشمول سالانہ شرح سود اور طریقہ بھی۔ اس کی درخواست پر، تاخیر سے ادائیگی پر قابل تعزیر سود اور صارف کی طرف سے ان شرائط و ضوابط کی قبولیت کو اپنے ریکارڈ میں رکھیں۔
- کمپنی قرض کے معاہدے کی ایک کاپی کے ساتھ قرض کے معاہدے میں درج تمام انکلوژرز میں سے ہر ایک کی ایک کاپی تمام صارفین کو قرضوں کی منظوری / تقسیم کے وقت اس زبان میں فراہم کرے گی جسے گاہک نے سمجھا اور اعلان کیا ہے۔
- کمپنی گاہک کو مقامی زبان میں نوٹس دے گی، یا ایسی زبان میں جو صارف کی سمجھ میں آئے شرائط و ضوابط بشمول تقسیم کے شیڈول، سود کی شرح، سروس چارجز، قبل از ادائیگی چارجز وغیرہ میں کسی تبدیلی کا نوٹس دے گی۔ کمپنی تحریری اور/ کے ذریعے بات چیت کر سکتی ہے۔ یا شرائط و ضوابط میں کسی تبدیلی کی کمپنی کی ویب سائٹ پر اپ ڈیٹ کرنا اور اس بات کو یقینی بنانا کہ اس طرح کی تمام ترامیم ممکنہ طور پر لاگو ہوں اور قرض کے معاہدے میں ان کا مناسب احاطہ کیا جائے۔
- معاہدے کے تحت ادائیگی یا کارکردگی کو واپس بلانے / تیز کرنے کا فیصلہ متعلقہ قرض کے معاہدے کے مطابق ہوگا۔
- کمپنی تمام سیکیورٹیز جاری کرے گی، اگر کوئی تمام واجبات کی واپسی پر یا قرض کی بقایا رقم کی وصولی پر کسی بھی جائز حق یا کسی دوسرے دعوے کے لیے جو کمپنی کے گاہک کے خلاف ہو سکتی ہے۔ اگر سیٹ آف کے اس طرح کے حق کا استعمال کیا جانا ہے تو، صارف کو اس بارے میں بقیہ دعووں اور ان شرائط کے بارے میں مکمل تفصیلات کے ساتھ نوٹس دیا جائے گا جن کے تحت کمپنی متعلقہ دعوے کے تصفیہ/ادائیگی تک سیکیورٹیز کو برقرار رکھنے کی حقدار ہے۔

### .v قرض کے کھاتوں میں تعزیری چارجز

- جہاں کمپنی گاہک کے ذریعہ قرض کے معاہدے کی مادی شرائط و ضوابط کی عدم تعمیل پر جرمانہ وصول کرتی ہے، اسے 'پینل چارجز' سمجھا جائے گا اور 'تعزیری سود' کی شکل میں نہیں لگایا جائے گا۔ تعزیری چارجز کا کوئی بڑا حصہ نہیں ہوگا یعنی ایسے چارجز پر مزید سود کا حساب نہیں لیا جائے گا۔
- کمپنی نے بورڈ آف ڈائریکٹرز کی طرف سے منظور شدہ پینل چارجز پر ایک پالیسی اپنائی ہے، تاکہ قرض کے کھاتوں میں منصفانہ قرض دینے کے عمل کے حوالے سے تعمیل کو یقینی بنایا جا سکے۔
- تاخیر سے ادائیگی پر عائد جرمانہ سود سے متعلق کوئی بھی شق قرض کے معاہدے میں جلی حروف میں بیان کی جائے گی۔

## vi. ڈیجیٹل قرض دینے والے پلیٹ فارمز سے حاصل کردہ قرض

- سورسنگ ایجنٹ کے طور پر مصروف ڈیجیٹل قرض دینے والے پلیٹ فارمز کے نام (جنہیں اس کے بعد ایجنٹ کہا جاتا ہے) کمپنی کی ویب سائٹ پر ظاہر کیا جائے گا۔
- ایجنٹ کے طور پر مصروف ڈیجیٹل قرض دینے والے پلیٹ فارمز کو ہدایت کی جائے گی کہ وہ گاہک کے سامنے کمپنی کا نام ظاہر کریں اور اس ایجنٹ کا نام ظاہر کریں گے جس کی طرف سے، وہ اس کے ساتھ بات چیت کر رہے ہیں۔
- منظوری کے فوراً بعد لیکن قرض کے معاہدے پر عمل درآمد سے پہلے، کمپنی کے لیٹر ہیڈ پر صارف جاری کیا جائے گا۔ (KFS) کو منظوری کا خط اور/یا کلیدی حقیقت بیان
- قرض/ MITC قرض کے معاہدے کی ایک کاپی کے ساتھ ساتھ (MITC) انتہائی اہم شرائط و ضوابط کے معاہدے میں نقل کردہ تمام انکلوژرز میں سے ہر ایک کی ایک کاپی/ای-کاپی قرضوں کی منظوری/تقسیم کے وقت تمام صارفین کو فراہم کی جائے گی۔
- کمپنی کی طرف سے منسلک ڈیجیٹل قرض دینے والے پلیٹ فارمز پر موثر نگرانی اور نگرانی کو یقینی بنایا جائے گا۔
- شکایات کے ازالے کے طریقہ کار کے بارے میں بیداری پیدا کرنے کے لیے مناسب کوششیں کی جائیں گی۔
- کی طرف سے جاری RBI کمپنی ڈیجیٹل قرض دینے سے متعلق رہنما خطوط کی پابندی کرے گی، جو کی گئی ہیں، جیسا کہ وقتاً فوقتاً ترمیم کی جاتی ہے۔

## vii. سود کی شرح کا ضابطہ

- کمپنی نے شرح سود، پروسیسنگ اور دیگر چارجز کے لیے بورڈ سے منظور شدہ پالیسی بنائی ہے اور متعلقہ عوامل جیسے فنڈز کی لاگت، مارجن اور رسک پریمیم وغیرہ کو مدنظر رکھتے ہوئے شرح سود کا ماڈل اپنایا ہے اور شرح سود کا تعین کیا ہے۔ قرضوں اور پیشگیوں کے لئے چارج کیا جائے
- سود کی شرح اور خطرے کی درجہ بندی کے لیے نقطہ نظر اور صارفین کے مختلف زمروں سے مختلف شرح سود وصول کرنے کا جواز درخواست فارم میں ظاہر کیا جائے گا اور منظوری کے خط میں واضح طور پر بتایا جائے گا۔ سود کی شرحیں اور خطرات کی درجہ بندی کا طریقہ بھی کمپنی کی ویب سائٹ پر دستیاب کرایا جائے گا۔ معلومات کو ویب سائٹ پر شائع کیا جائے گا یا بصورت دیگر شائع کیا جائے گا جب بھی شرح سود میں کوئی تبدیلی آئے گی۔
- شرح سود سالانہ کی جائے گی۔
- کمپنی کاروبار کے علاوہ کسی اور مقصد کے لیے انفرادی صارفین سے منظور کیے گئے فلوٹنگ ریٹ مدتی قرضوں پر، اگر کوئی ہو تو، فورکلوزر چارجز/ قبل از ادائیگی جرمانے وصول نہیں کرے گی۔

## viii. رازداری

- کمپنی گاہک کی تمام معلومات کو نجی اور خفیہ سمجھے گی۔ اس کا اطلاق گاہک کی طرف سے ہمارے لیے واجب الادا تمام رقم کی ادائیگی کے بعد بھی ہوگا۔
- کمپنی درج ذیل معاملات کے علاوہ کسی دوسرے شخص کو لین دین کی تفصیلات ظاہر نہیں کرے گی۔
  - اگر گاہک کسی قرضے یا اس سے منسلک خدمات حاصل کرنے کے مقصد سے کمپنی سے معلومات کو ظاہر کرنے کی درخواست/ اجازت دیتا ہے۔
  - اگر قانون کے ذریعے یا حکومت، قانونی، ریگولیٹری اتھارٹی کے حکم کے تحت کسی صارف سے متعلق معلومات فراہم کرنے کی ضرورت ہو۔
  - کی ہدایات اور RBI کے ذریعے مالیاتی خدمات کی آؤٹ سورسنگ میں NBFCs اگر کمپنی نے ضابطہ اخلاق کے مطابق آؤٹ سورسنگ کا انتظام کیا ہے اور مذکورہ دفعات کے مطابق 'جاننے کی ضرورت' کی بنیاد پر سروس فراہم کنندہ کو معلومات فراہم کر رہی ہے۔
  - اگر معلومات کو ظاہر کرنا عوام کا فرض ہے؛
  - اگر کمپنی کے مفادات ان سے معلومات دینے کا مطالبہ کرتے ہیں (مثال کے طور پر، دھوکہ دہی کو روکنے کے لیے) لیکن اسے کسی اور کو گاہک یا کسٹمر اکاؤنٹس [کسٹمر کا نام اور پتہ سمیت] کے بارے میں معلومات دینے کی وجہ کے طور پر استعمال نہیں کیا جائے گا؛

- کمپنی صارفین کو اس کے بارے میں مطلع کرنے کے بعد کریڈٹ انفارمیشن کمپنیوں کو صارف کے اکاؤنٹ کے طرز عمل کے بارے میں معلومات دے سکتی ہے۔

## ix. جنرل

- MITC / کمپنی گاہک کے معاملات میں مداخلت سے گریز کرے گی سوائے قرض کے معاہدے کے شرائط و ضوابط میں فراہم کردہ مقاصد کے (جب تک کہ نئی معلومات، جو KFS / منظوری لیٹر پہلے گاہک کے ذریعہ ظاہر نہ کی گئی ہو، نوٹس میں نہ آئے) کمپنی کا)۔
- قرضوں کی وصولی کے معاملے میں، کمپنی بے جا ہراساں نہیں کرے گی۔ یہ ضابطہ اخلاق کو کنٹرول کرنے والی اپنی پالیسی میں موجود اصولوں پر عمل کرے گا جس میں اس بات کو یقینی بنانا ہے کہ اس کے اہلکار بحالی کے غیر اخلاقی طریقوں کا سہارا نہ لیں۔
- کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ عملے کو مناسب طریقے سے صارفین (معذور افراد کے حقوق سمیت) کے ساتھ مناسب طریقے سے نمٹنے اور بورڈ کی منظور شدہ پالیسی پر عمل کرنے کی تربیت دی گئی ہے جو ضابطہ اخلاق کی شکل میں موجود ہے۔
- ادھار اکاؤنٹ کی منتقلی کے لیے گاہک کی جانب سے درخواست کی وصولی کی صورت میں رضامندی یا بصورت دیگر اعتراضات، اگر کوئی ہوں تو، کسی بھی درخواست کی وصولی کی تاریخ سے 21 دنوں کے اندر صارف کو آگاہ کیا جائے گا۔

## x. صارفین کی شکایت کے ازالے کا طریقہ کار

- اس سلسلے میں پیدا ہونے والے تنازعات کو حل کرنے کے لیے تنظیم کے اندر شکایات کے ازالے کا ایک طریقہ کار قائم کیا گیا ہے جس میں کسٹمر سروس ٹیم، کسٹمر سروس ہیڈ، کمپلائنس ہیڈ، اور شکایات کے ازالے کے افسر شامل ہیں۔ یہ فورم اس بات کو یقینی بنائے گا کہ کمپنی کے عہدیداروں کے فیصلوں سے پیدا ہونے والے تمام تنازعات کو کم از کم اگلی اعلیٰ سطح پر سنا اور نمٹا دیا جائے۔
- نظم و نسق کی مختلف سطحوں پر کوڈ کی تعمیل اور شکایات کے ازالے کے طریقہ کار کے کام کا وقتاً فوقتاً جائزہ لیا جائے گا۔ اس طرح کے جائزوں کی ایک جامع رپورٹ وقفے وقفے سے بورڈ کو پیش کی جائے گی۔
- یہ ضابطہ صارفین کی شکایات کے ازالے کی پالیسی کے ساتھ درج ذیل تفصیلات سمیت نمایاں طور پر اس جگہ (جگہوں) میں ڈالا جائے گا جہاں کمپنی کاروبار کرتی ہے، کسی بھی کمپنی کی خدمات کے سلسلے میں کسٹمر کی شکایات کو دور کرنے اور حل کرنے کے مقصد سے جیسا کہ ذیل میں بیان کیا گیا ہے:

ویب سائٹ: <https://flexiloans.com/regulatory/>

نام: مسٹر منیش لونیہ

ساتویں منزل، ساؤتھ انیکس، ٹاور 2، ون ورلڈ۔ سینٹر، 841، سیناپتی باپت مارگ، ایلفنسٹن، سدھم نگر، لوئر پریل، ممبئی-400013، بھارتفون: 022-68219546

ای میل: [nodal.grievance@epimoney.com](mailto:nodal.grievance@epimoney.com)

- کے ساتھ نمٹنے کے لیے FinTech/Digital واضح رہے کہ مسٹر منیش لونیہ قرض دہندہ کے طور پر سے متعلق شکایات کو قرض دینے کے ساتھ ساتھ آؤٹ LSP نوڈل شکایات کے ازالے کے افسر اور سورسنگ سرگرمیوں کے لیے اور محتسب اسکیم کے تحت نوڈل افسر بھی ہیں۔

## xi. متفرق

جب بھی کمپنی سونے کے زیورات یا کمرشل ویکل فنانس یا محفوظ قرضوں یا قرض کی مصنوعات، جن میں تیرتے ہوئے سود کی شرح یا ذاتی قرضے ہوتے ہیں، کے ضمن میں قرضہ دیا جاتا ہے ضابطہ کو اس طرح کے قرضوں کی توسیع سے پہلے اور مناسب طریقے سے، وضع کردہ رہنما خطوط کے مطابق اپ ڈیٹ کیا جائے گا۔ آر بی آئی کی طرف سے

## 5. پالیسی کا جائزہ

پالیسی کا سالانہ بنیادوں پر کمپنی کے بورڈ آف ڈائریکٹرز کے ذریعے جائزہ لیا جائے گا اور اس کی منظوری دی جائے گی۔