

ریلیگنر فنوسٹ لمیٹڈ  
ضابطہ منصفانہ عمل (فیئر پریکٹس کوڈ)  
120 مئی 2019 سے موثر

120/19

REGAL TRANSLATION  
5-4-301, Adab, Nampally St. Road  
HYDERABAD-500 001. T.S.  
regaltranslations@gmail.com  
Ph: 0347527779 - 040-4020050

ریلیگیئر فنونٹ لمیٹڈ ('RFL' یا 'کمپنی') ایک غیر بینک کاری مالیاتی کمپنی (NBFC) کے طور پر ریزرو بینک آف انڈیا (RBI) کے پاس رجسٹرڈ ہے۔ یہ کمپنی بنیادی طور پر چھوٹے اور اوسط کاروبار (SME) پر توجہ مرکوز کر رہی ہے۔ RFL ہندوستانی معیشت میں ریڑھ کی ہڈی کی حیثیت کی حامل SME کو تقویت دینے قرض کے ذریعہ راس المال فراہم کرنے پابند عہد ہے۔ کمپنی نے فیئر پریکٹس کوڈ یعنی ضابطہ منصوٰنہ عمل وضع کرتے ہوئے اُس کو لاگو کیا، جس میں گاہکوں سے معاملت کرنے میں فیئر پریکٹس کوڈ کیلئے اصول مرتب کئے گئے ہیں۔ RBI سے جاری کردہ رہنمایانہ خطوط کی بنیاد پر کوڈ مرتب کیا گیا۔

## 1. فیئر پریکٹس کوڈ کے مقاصد:

- گاہکوں سے معاملت میں کم سے کم معیارات کا تعین کرتے ہوئے بہتر اور منصفانہ عمل کو فروغ دینا۔
- گاہکوں میں خدمات سے مناسب توقعات کی بہتر فہمی کیلئے شفافیت میں اضافہ کرنا۔
- بازاری قوتوں کو اعلیٰ عملی معیارات حاصل کرنے مسابقت کے ذریعہ ہمت افزائی کرنا۔
- RFL اور گاہک کے درمیان خوشگوار اور بے عیب تعلق کو فروغ دینا، اور سرمایہ کارانہ خدماتی نظام میں اعتماد میں اضافہ کرنا۔

## 2. پس منظر

ریزرو بینک نے اپنے ماسٹر ڈائریکشن - نان بینکنگ فینانشیل کمپنی - انتظامی طور پر اہم نان - ڈپازٹ ٹیلنگ کمپنی اور ڈپازٹ ٹیلنگ کمپنی (ریزرو بینک) ہدایات، 2016 میں بطور NBSC-NDSI کمپنی کیلئے قابل اطلاق فیئر پریکٹس تجویز کئے۔ رہنمایانہ خطوط کے منجملہ قرض کی شرائط، وصولی اپا بجائی کا میکانزم، گاہکوں کے حقوق کا تحفظ، شرائط میں تبدیلی، شکایات کی دادرسی وغیرہ کی اچھی طرح اظہار پر عام اصولوں کا احاطہ کیا گیا۔

## 3. اطلاق

یہ کوڈ (ضابطہ) RFL کے تمام ملازمین پر لاگو ہوگا اور دیگر افراد مجاز جو اسکے کاروباری عمل میں نمائندگی کرتے ہیں۔

## 4. امتیازی سلوک کے خلاف پالیسی

RFL اپنے گاہکوں کے درمیان صنف، جسمانی صلاحیت، نسل یا مذہب کی بنیاد پر امتیازی نہیں کریگا۔

## 5. رابطہ کی زبان

گاہک اور کمپنی کے درمیان تمام ضروری رابطہ مقروض کی سمجھی جانے والی زبان میں ہوگا (انگریزی یا مقامی زبان)۔

## 6. قرض کی عرضیاں اور ان پر کاروائی

(a) قرض کی عرضی کے فارم میں قرض لینے والے شخص کی دلچسپی کیلئے متعلقہ معلومات شامل ہونگی، تاکہ قرض کا خواہشمند شخص معلومات

حاصل کرنے کے بعد فیصلہ لے سکے۔ قرض کی عرضی کے فارم میں عرضی کے ساتھ ضروری کاغذات داخل کرنے کی نشاندہی بھی کی جائے گی۔

(b) تکمیل کردہ عرضیوں کی وصولی باضابطہ طور پر ہم قبول کریں گے اور تخمیناً درکار وقت کی نشاندہی کریں گے جس میں گاہک اپنی عرضی کے متعلق RFL سے سُن سکیں گے۔

### 7. قرض کا تخمینہ اور شرائط

(a) RFL کے اپنے قرض دینے کے جائزاتی عمل کے مطابق قرض کی عرضی کا جائزہ لیا جائے گا۔

(b) قرض کی منظوری پر منظوری کا لیٹر جس میں قرض کی منظوری کی شرح، سالانہ قابل اطلاق سود کی شرح اُسکولا گو کرنے کا طریقہ دیگر اہم شرائط کے ساتھ قرض حاصل کرنے والے فرد کی زبان میں تحریری طور پر بھیجا جائے گا۔

(c) معاہدہ قرض میں جلی حروف میں کمپنی تاخیر سے ادائیگی پر سود جرمانہ کا ذکر کریں گی۔ اس سلسلے میں مناسب طور پر اس شرط کی فراہمی لون اگریمنٹ (معاہدہ قرض) میں کی جائے گی۔

(d) معاہدہ قرض کی تکمیل کے بعد، تمام قرض حاصل کرنے والے افراد کو معاہدہ قرض کی ایک نقل اور معاہدہ قرض میں بیان کئے گئے تمام منسلکات کی ایک نقل فراہم کی جائے گی۔

### 8. قرض کی ادائیگی بشمول شرائط:

(a) شرائط میں کوئی بھی تبدیلی (جو قرض حاصل کرنے والے پر منفی اثر رکھتی ہیں) بشمول سود کی شرح، سروس چارجس (خدمات کی اجرت)، پیشگی ادائیگی کے اخراجات، ادائیگی /

(b) دیگر اخراجات اور شرح سود میں تبدیلی (جو قرض حاصل کرنے والے پر منفی اثر رکھتی ہیں) اس کا اثر مستقبل میں ہوگا۔

(c) کسی بھی قرض کی فوری ادائیگی (recall loan) کا فیصلہ معاہدہ قرض کی شرائط کے مطابق ہوگا۔

(d) تمام قرض کی رقم اور حسب شرائط معاہدہ قرض دیگر متعلقہ اخراجات کی مکمل ادائیگی کے بعد قرض کے تحت تمام ضمانتوں کو واپس کیا جائے گا کی جائے گی جو حق مجرائی (set off) کے تحت ہونگی، جسکے لئے قرض حاصل کرنے والے فرد کو تمام تفصیلات کے ساتھ نوٹس دی جائے گی۔

### 9. معلومات کا تبادلہ

(a) جب کوئی شخص قرض کے لئے درخواست دیتا ہے، RFL ایسی تفصیلات مطلوبہ احتیاطی دریافت اور جو حکم کا اندازہ لگانے کیلئے جیسے بھی ضرورت ہو باقاعدگی کی ہدایات / رہنمایانہ خطوط کے تحت یا کمپنی کی اندرونی پالیسی کے تحت آگے بھیجی جائیں گی۔

(b) کمپنی سے وصول قرض کے متعلق مختلف تفصیلات / معلومات بشمول مقروض کی تفصیلات، باز ادائیگی کا ٹریک ریکارڈ وغیرہ قاعدگی کی ہدایات / رہنمایانہ خطوط یا کمپنی کی اندرونی پالیسی کے مطابق Credit Information Company (قرض سے متعلق

معلومات دینے والی کمپنیوں، قانونی / انضباطی حکام کو فراہم کی جائیں گی۔

محمد اعجاز

(c) RFL ایسی معلومات اپنے گروپ / ملحقہ اکائیوں یا کمپنیوں کو فراہم کریگا جسکے لئے وہ قرض کی عرضی / منظوری کے خط / معاہدہ قرض کے تحت منظوری / اجازت حاصل کئے ہیں۔

## 10. گاہک کا تحفظ:

RFL تمام گاہکوں کی شخصی معلومات مخفی اور رازدارانہ طور پر رکھتی ہے اور گاہک کے معاملت کی تفصیل کسی تیسری فریق کو نہیں دی جاتی، سوائے استثنائی حالات جو مذکورہ بالا میں فراہم کئے گئے ہیں۔

(a) اگر معلومات قانونی طور پر طلب کی جائیں۔

(b) اگر عوام کو ایسی معلومات فراہم کرنا فرض ہو تو۔

## 11. عام شرائط

(a) معاہدہ قرض میں دیئے گئے شرائط کے سوا RFL قرض حاصل کرنے والے فرد کے کاروبار میں مداخلت سے گریز کرتی ہے (جب تک جدید معلومات، جو سابق میں گاہک کی جانب سے ظاہر نہیں کی گئی، RFL کی معلومات میں میں نہ آئیں)۔

(b) اگر مقروض قرض کو منتقل کرنے پر زور دینے تو، ایسی درخواست کی وصولی کے 21 دن کے اندر رضامندی یا بصورت دیگر اعتراض کوئی ہو تو دی جائے گی۔ ایسی منتقلی قرض کی شرائط اور قانون کے مطابق ہوں گی۔

(c) قرض کی وصولی کیلئے RFL گاہک کو ناجائز طریقے سے ہراساں نہیں کرے گی بلکہ کمپنی کے اندر وضع طریقہ کار پر قابل اطلاق قانونی چوکھٹے میں عمل کرے گی۔

(d) گاہک کی جانب سے پیشگی ادائیگی کی نسبت کمپنی موجودہ انضباطی شرائط کی تکمیل کرے گی۔

(e) عملہ کی جانب سے معقول انداز میں گاہک سے معملت کو ہم یقینی بنائیں گی۔

## 12. شکایات کی دادرسی

کسی بھی گاہک کو ریلیگیر فنوسٹ لمیٹڈ کی پیش کردہ اشیاء و خدمات کی نسبت استفسار / شکایت ہو تو وہ کو ریلیگیر فنوسٹ لمیٹڈ کے کسٹمر سروس (گاہک کو خدمات) کے ڈپارٹمنٹ کو درج ذیل طریقوں سے واقف کروا سکتے ہیں۔ گاہک اپنے استفسار و شکایات مذکورہ ذیل چینلوں پر لاگ ان کرتے ہوئے درج کروا سکتے ہیں۔

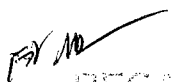
فون نمبر: 1800-103-9711/1860-266-4111

ایس ایم ایس: SMS LOANS to 575758

ای میل: Customerservice@religare.com

خط و کتابت: دی کسٹمر سروس ڈپارٹمنٹ، ریلیگیر فنوسٹ لمیٹڈ، A-3، 4، 5، 1st فلور، Prius Global، سکٹر-125، نوڈا، یو۔ پی۔

201301



REGAL TRANSLATION

# 5-4-481, A.C. Nampally St. Road,

HYDERABAD-500 001, T.S.

ویب سائٹ: www.religareinvest.com

## استفسار/شکایت کس طرح دی جانی چاہئے؟

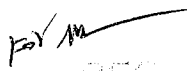
استفسار/شکایت قائم شدہ درج بالا کسٹمر سروس چینلس (ذرائع) کے ذریعہ کی جائیں۔ استفسار/شکایت کرتے وقت گاہک کو چاہئے کہ قرض سے متعلق معلومات ریکارڈ کی نشاندہی کے لئے فراہم کریں جیسے لون اکاؤنٹ نمبر (LAN)، مکمل استفسار/شکایت کی تفصیل، چالو رابطہ کی معلومات کے ساتھ ای میل ID اور شے کی تفصیل بھی فراہم کریں۔ ایک وقت گاہک کے قرض کے اکاؤنٹ کی تفصیل کی جانچ ہونے کے بعد، کسٹمر سروس ٹیم بعد تحقیق متعلقہ استفسار/شکایت پر اپنی پوری صلاحیت کے ساتھ کام کرے گی۔ گاہک کی جانب سے دئے گئے قرض کی تفصیل نامکمل ہونے کی صورت میں مزید تحقیق اور مسئلہ کو حل کرنے کے لئے متعلقہ استفسار/شکایت پر کام نہیں کیا جاسکے گا۔ ناکافی معلومات سے متعلق پیغام گاہک کو بھیج دیا جائے گا۔

Depository (امانتی) گاہکوں کیلئے، استفسار/شکایت درج کرواتے وقت گاہک کو چاہئے کہ گاہک کی شناخت کے عمل کیلئے Depository Account (امانتی کھاتہ) کی تفصیل فراہم کریں یعنی (DAN) Depository Account Number، مکمل استفسار/شکایت کی تفصیل، ای میل ID اور فون نمبر کے ساتھ رابطہ کی معلومات۔ گاہک کے Depository تفصیل کو صحیح قرار دئے جانے کے بعد، کسٹمر سروس ٹیم اپنی بہترین صلاحیت کا استعمال کرتے ہوئے تحقیق و حل کریں گے۔ گاہک کی جانب سے دئے گئے قرض کی تفصیل نامکمل ہونے کی صورت میں مزید تحقیق اور مسئلہ کو حل کرنے کے لئے متعلقہ استفسار/شکایت پر کام نہیں کیا جاسکے گا۔ ناکافی معلومات سے متعلق پیغام گاہک کو بھیج دیا جائے گا۔

کتنے وقت میں جواب کی توقع کریں؟

1. ہر گاہک کی شکایت نوعیت مختلف ہوتی ہے اسلئے متعلقہ استفسار/شکایت کا تفصیلی جواب دینے 30 دن درکار ہوتے ہیں۔ استفسار/شکایت کسٹمر سروس کے پاس درج ہوتے ہی ایک اٹوٹیک جواب ای میل کے ذریعہ unique reference number کے ساتھ بھیج دیا جاتا ہے۔ جب متعلقہ ٹیم استفسار/شکایت کے حل کے لئے کام کر رہی ہوتی، ایک عارضی جواب (intem response) کے ذریعہ مسئلہ کو حل کرنے درکار وقت کے بارے میں بتایا جاتا ہے۔

2. 30 دن کے اندر جواب کی عدم وصولی یا وصول شدہ جواب کے بارے میں مطمئن نہ ہوں تو گاہک کمپنی کی جانب سے مقرر پرنسپل نوڈل آفیسر (PNO) تک مسئلہ کو لے جاسکتے ہیں۔ اور درج ذیل تفصیل کے مطابق ای میل لکھ سکتے ہیں/فون کر سکتے ہیں۔



REGAL TRANSLATION

# 5-4-431, 7/2/10, Nampally St. Road,

HYDERABAD-500 001, T.S

regaltranslations@gmail.com

Ph: 9347527779 - 930-402086

| کاروباری شعبہ                        | پرنسپل نوڈل آفیسر | رابطہ کا نمبر | ای میل آئی ڈی  |
|--------------------------------------|-------------------|---------------|--|
| کسٹمر سروسز - SME کمپنیاں            | مسٹر وناک وشنو    | 0120-6355215  | customerservice@religare.com/<br>vinayak.vishnu@religare.com |
| کیپیٹل مارکٹ لنڈنگ (شیر بازار کیلئے) | مسٹر وناک وشنو    | 0120-6355215  | custcare@religare.com/<br>vinayak.vishnu@religare.com        |
| ڈپازٹری پارٹنیشن                     | مس نیٹو آگروال    | 0120-6355010  | custcare@religare.com/<br>neetu.aggarwal@religare.com        |

3- پرنسپل نوڈل آفیسر کے علاوہ جو صدر دفتر میں ہیں، گاہل نوڈل آفیسرز (NOs) کو لکھ سکتے ہیں جو علاقائی سطح پر کمپنی کی جانب سے مقرر کئے گئے جن کی تفصیل حسب ذیل ہیں:

| زون اسفٹر | نوڈل آفیسر         | رابطہ کا نمبر | ای میل آئی ڈی  |
|-----------|--------------------|---------------|--|
| دہلی      | مسٹر سومیت بجاج    | 0120-6355020  | customerservice@religare.com/<br>sumit.bajaj@religare.com        |
| چینائی    | مس نیشا            | 040-44558337  | customerservice@religare.com/<br>nisha.1@religare.com            |
| کولکتہ    | مس نمرتا سر یوا تو | 033-66579315  | customerservice@religare.com/<br>namrata.srivastava@religare.com |
| ممبئی     | مس روتیجا بھونڈے   | 022-6105604   | customerservice@religare.com/<br>rutuja.bhiwande@religare.com    |

اگر مزید آگے تک شکایت پہنچانہ ہو تو کس سے رابطہ کریں؟  
 گاہک کو ان کی شکایت ذریعہ مذکورہ بالا چینلس (طریقوں) کا کیا موقف ہے جانچنا چاہئے، مقرر وقت کے ختم پر اگر حل برآمد نہ ہو تو مذکورہ بالا اعلیٰ اتھارٹی کے علاوہ گاہک کو اختیار ہے کہ مذکورہ ذیل پتہ / رابطہ کا نمبر / ای میل آئی ڈی پر ریزرو بینک کو لکھیں۔

REGAL TRANSLATION

REGAL TRANSLATION  
 # 5-4-431, 7th Cross, Kompally St. Road,  
 HYDERABAD-500 001, T.S.  
 regaltranslations@gmail.com  
 Ph : 9847597770 - 040-40299501

| سلسلہ نمبر | زون اسنٹر | NFBS اوم بڈسمن کے دفتر کا پتہ   | آپریشن کا علاقہ  |
|------------|-----------|---|--|
| 1          | چینائی    | کئیر آف ریزرو بینک آف انڈیا وگلانس<br>چینائی - 600 001<br>STD Code: 044، تلنگانہ نمبر: 25395964<br>Email: nbfcocennai@rbi.org.in  | تاملناڈو، اندامان اینڈ نکوبارا انی لینڈس،<br>کرناٹک، آندھرا پردیش، تلنگانہ، کیرالا، مرکزی<br>زیر انتظام علاقے لکشادھپ و پودوچیری |
| 2          | ممبئی     | کئیر آف ریزرو بینک آف انڈیا، RBI ہیڈ کوارٹرز آفس بلڈنگ،<br>مقابلہ: ممبئی سنٹرل ریلوے اسٹیشن، بیکنگلا، ممبئی - 400 008،<br>STD Code : 022، ٹیلیفون: 23028140،<br>Email: nbfcomumbai@rbi.org.in | مہاراشٹر، گوا، گجرات، مدھیہ پردیش، چھتیس<br>گڑھ، مرکزی زیر انتظام علاقے دادرا اور نگر<br>ہوئی، دکن و دیو                         |
| 3          | نئی دہلی  | کئیر آف ریزرو بینک آف انڈیا، سندھ مارگ،<br>نیو دہلی - 110001<br>STD Code : 011، ٹیلیفون نمبر: 23724856<br>Email: nbfcnewdelhi@rbi.org.in  | دہلی، اتر پردیش، اتر اکنڈ، ہریانہ، پنجاب،<br>مرکزی زیر انتظام علاقے چندری گڑھ، ہماچل<br>پردیش، راجستھان و ریات جموں و کشمیر      |
| 4          | کولکتہ    | کئیر آف ریزرو بینک آف انڈیا 15، نیتاجی سہاش روڈ،<br>کولکتہ - 700 001<br>STD Code: 033، ٹیلیفون نمبر: 22304982<br>Email: nbfcokolkata@rbi.org.in   | مغربی بنگال، سکم، اوڈیشہ، آسام، اروناچل<br>پردیش، مئی پور، میگھالیہ، میزورم، ناگالینڈ،<br>تریپورہ، بہار و جھارکھنڈ               |

### 1.3 سود کے اخراجات

- (a) پروسنگ چارجس، شرح سود وغیرہ مقرر کرنے بورڈ آف ڈائریکٹرز پالیسی پر عمل کر رہے ہیں اور یہ کمپنی کے ویب سائٹ پر موجود ہے۔
- (b) کمپنی نے شرح سود و چارجس کیلئے معقول اندرونی پالیسی اور طریقہ کار مرتب کیا ہے۔
- (c) کمپنی نے جو کھم پر مبنی شرح سود ماڈل پر عمل کر رہی ہے۔ اس طرح، جو کھم پر مبنی قیمتوں کا تعین کیا جاتا ہے جو مختلف قرض کی اقسام، منظورہ قرض کی شرائط بشمول قرض کی مدت، قرض کی رقم، ادائیگی کا جدول، قرض کے مقابل ضمانت و ضمانت کا احاطہ کرنے والے رقم وغیرہ کے جو کھم کے درجہ کے مطابق ہوتی ہیں۔ مزید اضافی رسک پریمیم (risk premium) بھی قرض کی شرح میں ملایا جاسکتا ہے جو Credit risk assessment (یعنی قرض کے جو کھم کی جانچ) پر مبنی ہوتا ہے، جو کہ گاہک کی سابقہ کارکردگی، Credit bureau سے حاصل معلومات، RFL کی اندرونی جو کھم کی درجہ بندی وغیرہ سے کی جاتی ہے۔ ان عوامل کی بنیاد پر اور RFL کی فنڈنگ اور آپریشنس کی لاگت، شرح سود میں تبدیلی گاہک سے گاہک کو مختلف ہوتا ہے۔

REGAL

REGAL TRANSLATION  
# 5-4-461, A.J.C.S. Nampally St. Road,  
HYDERABAD-500 001, T.S.  
regaltranslations@gmail.com  
Ph: 9347527779 - 040-40209000

## 14. Re-possession (مقروض کی جانب سے عدم ادائیگی پر قبضہ حاصل کرنا)

کمپنی نے معاہدہ قرض میں repossession فقرہ رکھا ہے جو قانونی طور پر لاگو کیا جاسکتا۔ شفافیت کو یقینی بنانے درج ذیل معاہدہ قرض کی شرائط ہیں:

- (a) repossession سے قبل مدّت نوٹس۔
- (b) حالات جن میں نوٹس مدّت کی استثنائی۔
- (c) ضمانت کو قبضہ میں لینے کا طریقہ کار۔
- (d) فروخت / ہراج سے قبل مقروض فرد کو قرض کی ادائیگی کیلئے آخری موقعہ دئے جانے کا گنجائش۔
- (e) قرض لینے والے فرد کو قبضہ واپس دینے کا طریقہ کار۔
- (f) جائداد کو فروخت / ہراج کرنے کا طریقہ کار۔

-- XXX --

From English to Urdu  
translating by - Arshad

FoY M

REGAL TRANSLATION  
# 5-4-401, Adde, Nampally St. Road,  
HYDERABAD-500 001, T.S  
[regaltranslations@gmail.com](mailto:regaltranslations@gmail.com)  
Ph: 9347527779 - 040-40209594