منصفانہ طرز عمل کا کوڈ

سٹی کورپ فائنانس انڈیا لمیٹیڈ

مالک: تمام کاروبار

ایس پی او سی: گورننس

رابطے:

تمام کاروباری سربراہان

dl.citi.in.cfil.business.leads@citi.com

جاری کرنے کی تاریخ:

22 ستمبر، 2017

تجدید:

مارچ 2024

بورڈ کے ذریعے آخری مرتبہ منظوری:

مارچ 2024(7.0)

مارچ 2023 (6.0)

فروری 2022 (5.0)

فروری 2021 (4.0)

نومبر 2020 (3.0)

نومبر 2019 (2.0)

ستمبر 2017 (1.0)

ورژن: 7.06

مشمولات کا جدول

خرابی! بُک مارک کا تعین نہیں کیا گیا ہے۔

1۔ مجموعی جائزہ 1

2۔ درخواستیں / قرض اور اس کی پروسیسنگ کیلئے درخواست کا خط 2

3۔ قرض کی منظوری اور شرائط و ضوابط 3

4۔ قرض کی حوالگی، شرائط و ضوابط میں تبدیلیاں 4

5۔ عمومی شرائط 5

6۔ بورڈ آف ڈائریکٹرز کی ذمہ داری 6

7۔ شکایت کے ازالے کا میکانزم 7

8۔ زبان اور منصفانہ طرز عمل کے کوڈ کی مواصلت کا طریقہ 10

9۔ NBFCs کے ذریعے چارج کردہ سود کی ریگولیشن اور شکایات 11

1۔ مجموعی جائزہ

سٹی فائنانس (انڈیا) لمیٹیڈ (جسے اس کے بعد "CFIL" کہا جائے گا) نے اپنے کسٹمرز کی تمام معاملات کیلئے ان گائیڈ لائنز کو باقاعدہ اپنا لیا ہے جسے منصفانہ طرز عمل کے تعلق سے RBI کی جانب سے بتاریخ یکم جولائی 2015 کو اپنی مواصلت https://www.rbi.org.in/Scripts/BS_ViewMasCirculardetails.aspx?id=9823 کے توسط سے جاری کیا ہے اور جس پر ہر غیر بینکنگ مالی کمپنیوں (NBFCs) کو عمل کرنا لازمی ہے۔

CFIL ایک رجسٹرڈ ND-SI NBFC ہے جس کا تعلق بنیادی طور پر قرض دینے کے کاروبارسے ہے۔ CFIL بنیادی طور پر جن شعبوں کا تعاون کرتا ہے ان میں کارپوریٹ قرضہ جات، مڈ کارپوریٹ قرضہ جات، اسٹریٹجک ایکویٹی سولیوشنز (SES)۔ مارجن قرضہ جات، کمرشیل ریئل اسٹیٹ، نیز نسبتاً چھوٹا ٹریڈنگ بُک شامل ہے۔

ہر چند کہ CFIL کی کارروائیوں اور آپریشنل پروسیجرز میں کسٹمر سے متعلق تمام معاملات میں منصفانہ طرز عمل کو شامل کر لیا گیا ہے، لیکن کوڈ محولہ بالا گائیڈلائنز /نوٹیفکیشن کے تحت دستاویزی شکل دی گئی ہے۔

2۔ درخواستیں / قرض اوراس کی پروسیسنگ کیلئے درخواست کا خط

کارپوریٹ قرضہ جات

قرض کی شرائط و ضوابط قرض لینے والے اور CFIL کے درمیان باہمی طور پر طے کی جاتی ہیں، اور اس تجویز کی قبولیت کو کسٹمر کی جانب سے ایک درخواست کے خط کے ذریعے بتایا جاتا ہے جس میں قرض پر لاگو ہونے والی سود کی شرح، قرض کی رقم اور قرض کی مدت شامل ہوتی ہے، اور اگر قرض کی شرح سود متغیر ہو تو،اس کی ری سیٹ کی فریکوئنسی بھی بتائی جاتی ہے۔

مڈ کارپوریٹ قرضہ جات

قرض کی شرائط پر کلائنٹ اور CFIL کے درمیان باہمی رضامندی ہوتی ہے۔ کلائنٹ CFIL کو درخواست کا خط فراہم کرتا ہے۔ درخواست کے خط میں قرض کی رقم، مدت، میچیورٹی کی تاریخ، سود کی شرح، شرائط و ضوابط وغیرہ کی تفصیلات شامل ہوتی ہیں۔

اسٹریٹجک ایکویٹی سولیوشنز (SES) ۔ مارجن قرضہ جات

کسٹمر کے دستخط شدہ معاہدے میں افشاء کی مکمل شرائط کو شامل کیا جاتا ہے۔

کمرشیل ریئل اسٹیٹ (CRE) قرضہ جات

CREقرضے زیادہ تر کارپوریٹ قرض لینے والوں کو پیش کئے جاتے ہیں۔ قرض کی شرائط و ضوابط قرض لینے والے اور CFIL کے درمیان باہمی طور پر طے کی جاتی ہیں۔ تجویز کے بارے میں ٹرم شیٹ کے تبادلے اور قرض لینے والے کی تصدیق کی رسید کے ذریعے آگاہ کیا جاتا ہے ۔ ٹرم شیٹ میں CFIL کی تجویز کو قرض پر لاگو ہونے والی سود کی شرح، قرض کی رقم اور قرض کی مدت کے ساتھ بیان کیا جاتا ہے، اور اگر قرض کی شرح سود متغیر ہو، تو استعمال ہونے والے بینچ مارک کے ساتھ ساتھ ری سیٹ کرنے کی فریکوئنسی اور ایسے قرضوں کیلئے لاگو ہونے والی دیگر علامتی شرائط و ضوابط کو بھی شامل کیا جاتا ہے۔

3۔ قرض کی منظوری اورشرائط وضوابط

قرض کی درخواستیں / درخواست کے خط کا CFIL کی قابل اطلاق کریڈٹ کی منظوری (خطرے پر مبنی) کے پروسیس اور پروگرام کے مطابق تجزیہ کیا جاتا ہے۔

قرض کی منظوری کے بعد، قرض کی منظور شدہ رقم، قابل اطلاق سالانہ سود کی شرح اور شرائط و ضوابط کے ساتھ ایک جامع معاہدہ / منظوری کا خط تیار کیا جاتا ہے، اور اس کی ایک کاپی بعد میں قرض لینے والے کو بھیج دی جاتی ہے۔

CFILقرض کے معاہدے کی تمام اہم شرائط و ضوابط کو وضاحت سے بیان کرتا ہے، یعنی قرض کی رقم، سود کی شرح، قسط / ایمورٹائزیشن کا اسٹرکچر، مدت اور دیگر متعلقہ شرائط، قرض کی منظوری کے بعد قرض لینے والے کے ڈیفالٹ کر جانے کی صورت میں اور قرض کے معاہدے کو ایکزیکیوٹ کرتے وقت CFIL کے حقوق ۔

قرض / سہولت کے معاہدے میں بیان کردہ کے مطابق، تاخیر سے ادائیگی پر پینل چارجز وصول کئے جاتے ہیں۔

4۔ قرض کی حوالگی، شرائط وضوابط میں تبدیلیاں

قرض کی حوالگی کے بعد، قرض کی واپس ادائیگی کی تفصیلات تمام قرض لینے والوں کو بھیجی جاتی ہے جس میں قرض کی تفصیلات، سود کی شرح، مدت، قسط کا اسٹرکچر، سود ۔ اصل کی تفصیلات اور دیگر قابل اطلاق چارجز شامل ہیں۔

قرض کی بُکنگ/اجازت سے پہلے/بعد میں، جیسا بھی معاملہ ہو، قرض کے معاہدے کی ایک نقل قرض لینے والے کو بھیجی جاتی ہے۔

قرض کے معاہدے میں مخصوص سیکشن کے تحت ڈیفالٹ کی ایسی صورتوں کی تفصیل فراہم کی جاتی ہے جن میں قرض واپس لے لیا جاتا ہے یا ادائیگی میں تیزی لائی جاتی ہے۔

CFILقرض کی مکمل واپس ادائیگی اور قرض کے معاہدے کے تحت تمام دیگر ذمہ داریوں کی تکمیل پر قرض لینے والوں کو تمام ضمانتیں جاری کرے گا۔ تاہم، CFILکو ایسی ضمانتوں کو روکنے کا حق ہوگا، جو کسی دوسرے قرض/کریڈٹ کی سہولیات کے عوض قرض لینے والوں کے خلاف ہمارے کسی بھی جائز دعویٰ یا گروی کے تحت رکھی گئی ہوں۔

*اگر CFIL کی طرف سے ایسے معاوضے کے حق کو استعمال کیا جانا ہے، تو قرض لینے والوں کو اس کے بارے میں پہلے سے تحریری نوٹس دیا جائے گا جس میں باقی دعووں اور ان دستاویزات کی مکمل تفصیلات ہوں گی جن کے تحت ہم متعلقہ دعویٰ کے حل/ادائیگی تک ضمانتوں کو برقرار رکھنے کے مجاز ہیں۔

<u>اسٹریٹجک ایکویٹی سولیوشنز (SES) ۔ مارجن لونز</u> ۔ SES ۔ مارجن لونز کی صورت میں، قرضہ جات کی پیشکش ایک تسلیم شدہ شرح سود پر کی جاتی ہے۔ شرح سود کسٹمر کے ساتھ باہم معاہدے کی بنیاد پر طے ہوتا ہے۔

5۔ عمومی شرائط

CFIL قرض کی منظوری کی دستاویزات کی شرائط و ضوابط میں فراہم کردہ حتمی استعمال کی نگرانی اور مقاصد کیلئے نگرانی کے سوا، قرض لینے والے کے معاملات میں مداخلت سے تب تک گریز کرتا ہے (جب تک کہ قرض لینے والے کی طرف سے پہلے ظاہر نہ کردہ نئی معلومات CFIL کے نوٹس میں نہ آئے۔)

قرض لینے والے کی طرف سے اکاؤنٹ کی منتقلی (قرض کی تفویض) کی تحریری درخواست کی صورت میں، رضامندی یا اعتراض کی اطلاع 21 دن کے اندر دی جاتی ہے۔ کمپنی کے طرز عمل کے مطابق، کنزیومر لونز کیلئے، قرض لینے والی جانب سے NOC پر مبنی کسی درخواست کی صورت میں تجارتی قرضہ جات کیلئے کسٹمر کو اکاؤنٹ بند کرنے سے انکار نہیں کیا جاتا، اسے جاری کر دیا جاتا ہے اور اعتراض کی وجہ کا قرض لینے والے کے ساتھ اشتراک کیا جاتاہے۔ کارپوریٹ قرضہ جات کیلئے، مڈ سیگمنٹ کے قرض اور اسٹریٹیجک ایکویٹی سولیوشنز (SES) ۔ مارجن لونز کی صورت میں قرض کی منتقلی کی کوئی صورت نہیں ہوتی۔

قرضہ جات کی وصولیابی کے معاملے میں، خاص طور پر جہاں فریق ثالث ریکوری ایجنٹس کی خدمات لی جاتی ہیں۔ CFIL قرض کے کلیکشن کیلئے وضع کردہ ضابطۂ اخلاق اور اس ضمن میں موجود ریگولیٹری گائیڈلائنز کے اقدامات کی پیروی کرتا ہے۔

عملے کو کسٹمرز کے ساتھ مناسب طریقے سے پیش آنے کی ٹریننگ دی جاتی ہے۔

قرض لینے والے انفرادی لوگوں سے منظور شدہ فلوٹنگ ریٹ والے قرضوں کیلئے، فورکلوژر چارجز/پری-پیمنٹ جرمانے وصول نہیں کئے جاتے۔ کارپوریٹ قرض لینے والوں کیلئے، فلوٹنگ ریٹ کے قرض پر، جو سود کی ری سیٹ کردہ تاریخ پر پہلے ادا کئے جاتے ہیں، ان پر تب تک فورکلوژر چارجز/پری-پیمنٹ جرمانے وصول نہیں کئے جاتے، جب تک کہ ایسے قرض لینے والے کے ساتھ خصوصی طور پر اتفاق نہ کیا گیا ہو اور اسے منظوری کے خط/سہولت کے معاہدے کے حصے کے طور پر دستاویزی شکل دی گئی ہو۔

6۔ بورڈ آف ڈائریکٹرز کی ذمہ داری

CFIL کے بورڈ نے اس سلسلے میں پیدا ہونے والے تنازعات کو حل کرنے کیلئے تنظیم کے اندر شکایت کے ازالے کا مناسب طریقہ کار مقرر کیا ہے۔ اسکیلیشن کی مختلف سطحیں مقرر کی گئی ہیں تاکہ شکایت کے ایک مضبوط طریقۂ کار کو یقینی بنایا جا سکے، اس طرح کہ قرض لینے والے کے فراہم کردہ حل سے مطمئن نہ ہونے کی صورت میں، شکایات کم از کم اگلی بڑی سطح پر نمٹائی جائیں۔

7۔ شکایت کے ازالے کا میکانزم

CFILمیں، ہمارا مقصد اپنے صارفین کو بہترین کسٹمر سروس فراہم کرانا اور مسلسل بنیادی ڈھانچے، لوگوں، پروسیس اور ٹریننگ میں سرمایہ کاری کرتے ہوئے ایک مضبوط اور موثر کسٹمر سروس پلیٹ فارم تیار کرنا ہے۔ شکایت کو حل کرنے کیلئے معیاری SLA پندرہ (15) کاروباری دن ہے۔

ہمارے رابطے کے چینلز، ایسکیلیشن چینلز کی تفصیلات اور RBI کے ذریعے مقرر کردہ محتسب کی تفصیلات نیچے فراہم کی گئی ہیں۔

نوٹ: حالانکہ ABF اور کنزیومر پورٹ فولیوز کو 2023 کنزیومر سیل کے حصے کے طور پر فروخت کیا گیا ہے، تاہم تفصیلات کو سروسنگ کی ذمہ داریوں کے حصے کے طور پر نیچے بیان کیا گیا ہے۔

رابطے کے چینلز

نیچے رابطے کے وہ چینلز دئے گئے ہیں جنہیں مختلف پروڈکٹس کیلئے ہم سے رابطہ کرنے کیلئے کسٹمر کو فراہم کیا گیا ہے:

ایسیٹ بیکڈ فائنانس - کمرشیل گاڑیاں اور تعمیری سازو سامان

ہیلپ لائن: کسٹمرز ہمیں ہمارے مرکزی ہیلپ لائن ٹول فری نمبر 1800-26-70-124 پر کال کر سکتے ہیں۔

اوقات: اتوار تا جمعہ (صبح 10 بجے سے شام 6 بجے تک)
ای میل: wecare.cfil.india@citi.com کو ای میل بھیجیں
میل: ہمیں یہاں لکھیں: کسٹمر سروس، سٹی کورپ فائنانس (انڈیا) لمیٹیڈ، فرسٹ انٹرنیشنل فائنانشل سینٹر، پلاٹ نمبر سی - 54، جی بلاک، باندہ - کرلا کامپلیکس، باندرہ مشرق، ممبئی - 400051

ویب سائٹ: www.citicorpfinance.co.in

کنزیومر لونز (ہوم ایکویٹی، ہوم لون، پرسنل لونز، کنزیومر ڈیوریبل، ٹو وہیلر اور آٹو لون)

ہیلپ لائن: کسٹمرز ہمیں ہمارے مرکزی ہیلپ لائن ٹول فری نمبر 1800-26-70-124 پر (ٹول فری، ایم ٹی این ایل، بی ایس این ایل، ایئرٹیل، ریلائنس، ٹاٹا، آئیڈیا، ووڈا فون اور ایئرسیل صارفین)یا 39001111 پر کال کر سکتے ہیں۔ اوقات: اتوار تا جمعہ (صبح 9 بجے سے شام 6 بجے تک)

ای میل: wecare.cfil.india@citi.com کو ای میل بھیجیں

میل: ہمیں یہاں لکھیں: کسٹمر سروس، سٹی کورپ فائنانس (انڈیا) لمیٹیڈ، فرسٹ انٹرنیشنل فائنانشل سینٹر، پلاٹ نمبر سی ۔ 54، جی بلاک، باندہ ۔ کرلا کامپلیکس، باندرہ مشرق، ممبئی ۔ 400051

ویب سائٹ: www.citicorpfinance.co.in

کارپوریٹ لونز ، مڈ کارپوریٹ لونز ، اسٹریٹیجک ایکویٹی سولیوشنز (SES) ۔ مارجن لونز ، کمرشیل ریئل اسٹیٹ لونز

کسٹمرز ازراہ کرم ضرورت پڑنے پر اپنے متعلقہ رلیشن شپ مینیجر سے رابطہ کر سکتے ہیں۔

شکایت کے ازالے کا میکانزم / ایسکیلیشن چینلز

اگر قرض لینے والا مذکورہ بالا رابطوں سے حاصل ہونے والے جواب سے مطمئن نہ ہو، تو وہ ہم سے مندرجہ ذیل ایسکیلیشن چینلز پر ہم سے رابطہ کر سکتاہے یا ہمیں لکھ سکتا ہے۔ ان افسران سے پیر سے جمعرات کو صبح 10.00 بجے سے شام 06.00 بجے تک ان کے دفاتر میں رابطہ کر سکتے ہیں۔

کسٹمر کی شکایت کے ایسکیلیشن کی تفصیلات نیچے دی گئی ہیں:

لیول ون

اگر قرض لینے والا CFIL میں اپنے رابطے سے موصول ہونے والے جواب سے مطمئن نہیں ہے، تو پرنسپل نوڈل افسر کے ساتھ مسئلے کو اٹھا سکتا ہے جس کا پتہ اور رابطے کی تفصیلات نیچے دی گئی ہیں۔

جناب ارجن سوروپ

سٹی کورپ فائنانس (انڈیا) لمیٹیڈ،

فرسٹ انٹرنیشنل فائنانشل سینٹر،

پلاٹ نمبر سی ۔ 54 اور سی ۔ 55،

جی بلاک، باندہ ۔ کرلا کامپلیکس،

باندرہ مشرق، ممبئی ۔ 400051

فون: +91-22-6175-6848

Cfil.principal.nodal.officer@citi.com

لیول دو

اگر قرض لینے والا پہلے لیول پر جواب سے مطمئن نہیں ہے، تو وہ مینیجنگ ڈائریکٹر کے سامنے شکایت پیش کر سکتا ہے جن کے رابطے کی تفصیلات نیچے دی گئی ہیں۔

ای میل: managingdirector.CFI@citi.com

CFILشکایت موصول ہونے کی تاریخ سے ایک ماہ کے اندر ہر شکایت کا جواب دینے کی کوشش کرے گا۔

محتسب تک ایسکیلیشن / ریزرو بینک آف انڈیا کے ذریعے مقررکردہ NBFCO

اگر شکایت ایک مہینے کے دوران حل نہیں ہوتی ہے یا اگر شکایت کرنے والا دئے گئے جواب سے ناخوش ہو، تو وہ ریزرو بینک آف انڈیا کے زیر تشکیل محتسب اسکیم 2021 کے تحت مقرر کردہ محتسب کو لکھ سکتا ہے۔ محتسب اسکیم کی تفصیلات شاخ کے نوٹس بورڈز پر ڈسپلے کی جاتی ہے۔ ہمارا عملہ اس معاملے میں طریقۂ کار کی وضاحت فراہم کرے گا۔

اضافی طورپر، محتسب کی مفصل اسکیم ہماری ویب سائٹ پر دستیاب ہے:

https://www.citicorpfinance.co.in/CFIL/pdf/Ombudaman/Ombudaman-Scheme.pdf

https://www.citicorpfinance.co.in/CFIL/pdf/Ombudaman/Appendix-A-English.pdf

پرنسپل نوڈل افسر (PNO) کے رابطے کی تفصیلات، محتسب کے مرکزی رسیپٹ اورپروسیسنگ سینٹر (CRPC) اورشکایت فارم: https://www.citicorpfinance.co.in/CFIL/Annex-I and II.pdf

اگرکسٹمر محتسب کے فیصلے سے مطمئن نہیں ہے، تو ایپلیٹ اتھارٹی یہ ہے: RBI کے کنزیومر ایجوکیشن اور پروٹیکشن ڈپارٹمنٹ کا ایکزیکٹیو ڈائریکٹر اِن چارج۔

اسکیم کی مزید تفصیلات کیلئے، www.rbi.org.in ملاحظہ کریں۔

8۔ زبان اور منصفانہ طرز عمل کے کوڈ کی مواصلت کا طریقہ

CFIL کے مقامات پر منصفانہ طرز عمل کا کوڈ مقامی زبانوں میں رکھا گیا ہے اور اسے CFIL کی ویب سائٹ www.citicorpfinance.co.in پر بھی رکھا گیا ہے۔

9۔ NBFCs کے ذریعے چارج کردہ سود کی ریگولیشن اورشکایات

کارپوریٹ لونز ، مڈ کارپوریٹ لونز اورCREلونز

قرض لینے والے کو معاہدے میں بیان کردہ شقوں کے مطابق سود کی ادائیگی کرنی ہوتی ہے۔ اس کے علاوہ، سود کی شرح کا ذکر ڈراڈاؤن کی درخواست کے خط میں کیا جاتا ہے۔ فلوٹنگ ریٹ والے قرضوں کی صورت میں، سود کو ری سیٹ کرنے کیلئے استعمال ہونے والا بینچ مارک اور سود کی ری سیٹ کی مدت بھی قرض لینے والے کو سہولت کے معاہدے کے حصے کے طور پر بتائی جاتی ہے۔

واجب الادا / تاخیر / قرض کی ادائیگیوں میں ڈیفالٹ، قرض کی پیشگی ادائیگی، منظور شدہ شرائط و ضوابط میں ڈیفالٹ کی صورت میں پینل چارجز عائد کئے جاتے ہیں۔ اس پالیسی میں دستاویزی شکل میں بیان کردہ پینل چارجز کی مقدار اور وجہ کو قرض کے معاہدے یا منظوری کے خط میں، جیسا بھی موزوں ہو، صارفین کو واضح طور پر بتایا جائے گا، اس کے علاوہ CFIL کی ویب سائٹ پر بھی دکھایا جائے گا۔ CFIL کی پالیسی میں کسی بھی تبدیلی (ریگولیشن میں تبدیلی یا دیگر وجوہات کی بنا پر) سے قرض لینے والے کو آگاہ کیا جائے گا اور یہ تبدیلی CFIL کی طرف سے ایسی نظرثانی شدہ پالیسی کے اجراء کی تاریخ سے قابل اطلاق ہوگی۔

پینل چارجز کی کوئی کیپیٹلائزیشن نہیں ہوگی، یعنی ان چارجز پر مزید سود وصول نہیں کیا جائے گا۔ علاوہ ازیں، پینل چارجز کو سود اور اصل رقم کے ساتھ شامل کیا جائے گا تاکہ اسے SMA رپورٹنگ کیلئے شامل کیا جا سکے۔

جب بھی قرضے کی مادی شرائط اور شرائط کی عدم تعمیل کی یاد دہانیاں قرض لینے والوں کو بھیجی جائے گی، قرض لینے والوں کو قابل اطلاق معمولی پینل چارجز کی معلومات دی جائے گی۔ علاوہ ازیں، پینل چارجز وصول کرنے کے کسی بھی واقعے اور اس کی وجہ بھی ظاہر کی جائے گی۔

پینل چارجز کا مندرجہ ذیل کے طور پر حساب لگایا جائے گا:

(i) رقم کی واپس ادائیگی کرنے پر، پینل چارجز وصول کئے جا سکتے ہیں جو ایک باہم طے شدہ لاک اِن مدت کے اندر واپس ادائیگی کے ساتھ مشروط ہوں گے (اگر کوئی ہے) اور اسے قرض لینے والے پر افشاء کیا جائے گا اور سہولت کے معاہدے کے حصے کے طور پر دستاویزی شکل دی جائے گی۔

(ii) قرض کی پیشگی ادائیگی کی صورت میں، پیشگی رقم پر سالانہ 2فیصد تک (پیشگی ادائیگی کی تاریخ اور سے میچیوریٹی کی تاریخ کے درمیان یا اگلی ری سیٹ کردہ تاریخ کے درمیان فرق کے طور پر مدت کا

حساب لگایا جائے گا، جو بھی جلدی ہو)۔ تاہم، فلوٹنگ شرح سود والی سہولیات کے ضمن میں، کوئی چارج واجب الادا نہیں ہوگا، اگر ایسی سہولت کی پیشگی ادائیگی سود ری سیٹ کرنے کی تاریخ کو کی گئی ہے (سہولت کے معاہدے کے تحت قرض لینے والے کی جانب سے متفقہ قابل اطلاق لاک اِن کے ساتھ مشروط)۔

(iii) واجب الادا وقت / ڈیفالٹ / واپس ادائیگی میں تاخیر کے وقت قرض کی بقایا رقم پر سالانہ 2 فیصد تک۔ (اس مدت کیلئے جس دوران قرض ڈیفالٹ میں رہا ہو)۔

مندرجہ بالا چارجز کے علاوہ، قرض لینے والے کو ایسے تمام لاگتوں، چارجز اور اخراجات کی ادائیگی کرنی ہوگی، جس کی ممکن ہے کہ CFIL ادائیگی کرے یا ڈیفالٹ کے نتیجے میں اسے برداشت کرنے پڑے ہوں۔

پینل چارجز واجب الادائیگی /تاخیر / واپس ادائیگی میں ڈیفالٹ کے سبب عائد کئے جاتے ہیں اور پیشگی ادائیگی پر جرمانے کی چھوٹ کا فیصلہ خالصتاً ہمارے کلائنٹ کے ساتھ ہمارے رشتے کی بنیاد پر ہوتا ہے۔

مندرجہ ذیل عوامل پر غور کیا جا سکتا ہے:

1۔ قرض لینے والے کی آپریشنل دشواریاں
2۔ قرض لینے والے کے بیسس ونٹیج کے ساتھ تعلق
3۔ کلائنٹ کی ترجیح کی بنیاد پر تعلق
4۔ کلائنٹ پر دیگر کراس سیل کے مواقع کی بنیا دپر تعلق

پینل چارج کی کسی چھوٹ یا مذکورہ بالا شرحوں / چارجز میں ہونے والی کسی بھی تبدیلی پروڈکٹ/بزنس لیڈ کے ذریعے تجویز کی جاتی ہیں اور کریڈٹ کے کوئی بھی 2 اراکین اسے منظوری دیتے ہیں۔ اس کا اطلاق تمام اقسام کے پینل چارجز پر ہوتا ہے۔

اس پالیسی میں دی گئی ضروریات ایسے تمام نئے قرضوں کی سہولت / معاہدے پر لاگو ہوتی ہیں جو 1 اپریل 2024 سے نافذ یا تجدید کئے گئے ہیں۔ موجودہ قرضوں کی صورت میں، نئے پینل چارجز کے نظام میں تبدیلی کو اگلے تجزیے / تجدید کی تاریخ پر یقینی بنانا ہوگا جو 1 اپریل 2024 کو یا اس کے بعد آتی ہے، لیکن 30 جون 2024 سے زیادہ نہیں ہے۔

اسٹریٹجک ایکویٹی سولیوشنز (SES) ۔ مارجن قرضہ جات

قرض دار کو معاہدے میں مذکور شقوں کے مطابق سود ادا کرنا ہوتا ہے۔ علاوہ ازیں، سود کی شرح عموماً قرض دار کی طرف سے CFIL کو بھیجے گئے ڈراؤ ڈاؤن درخواست کی خط میں مذکور ہوتی ہے۔

کسی بھی غیر ادا کردہ رقم کی صورت میں جرمانہ وصول کیا جا سکتا ہے، جو قرض دار کی طرف سے قرض کے قانونی معاہدوں کے تحت واجب الادا ہوتی ہے۔ پینل چارج کی مقدار اور وجہ، جیسا کہ اس پالیسی میں ڈاکیومنٹ کیا گیا ہے، قرض داروں کو قرض کے معاہدے میں صاف طور پر بتایا جائے گا، اس کے علاوہ CFIL کی ویب سائٹ پر بھی دکھایا جائے گا۔ CFIL کی پالیسی میں کسی بھی تبدیلی سے (ریگولیشن میں تبدیلی یا دوسری وجوہات کی بنا پر) قرض دار کو آگاہ کیا جائے گا اور اس کو CFIL کی طرف سے جاری کردہ ایسی تجدید شدہ پالیسی کی تاریخ سے یا CFIL کی طرف سے قرض دار کو بھیجے جانے والے مراسلے میں مخصوص تاریخ سے لاگو ہوگی (جیسا قابل اطلاق ہو)۔

جب بھی قرضے کی مادی شرائط اور شرائط کی عدم تعمیل کی یاد دہانیاں قرض لینے والوں کو بھیجی جائے گی، قرض لینے والوں کو قابل اطلاق معمولی پینل چارجز کی معلومات دی جائے گی۔ علاوہ ازیں، پینل چارجز وصول کرنے کے کسی بھی واقعے اور اس کی وجہ بھی ظاہر کی جائے گی۔

پینل چارجز کا مندرجہ ذیل کے طور پر حساب لگایا جائے گا:

- لینڈر کی صوابدید پر، ایسی کسی بھی رقم پر سالانہ 2 فیصد تک (آیا سود، فیس، لاگتوں یا دیگر کے ضمن میں)جس کے واجب الادا ہونے پر قرض لینے والے نے ادائیگی نہیں کی ہے۔ وضاحت کیلئے- پینل چارجز صرف اس رقم پر عائد کئے جا سکتے ہیں جو قرض دار کی طرف سے واجب الادا ہو اور ادا نہ کی گئی ہو، نہ کہ متعلقہ قرض کی پوری باقی رقم پر (جب تک کہ پوری باقی رقم خود بھی واجب الادا اور قابل ادائیگی نہ ہو)۔ مثال کے طور پر، اگر صرف سود کی رقم واجب الادا ہو اور اس کی ادا نہ کی گئی ہو، تو پینل چارجز صرف سود کی رقم کے ضمن سے ہی عائد کئے جا سکتے ہیں، نہ کہ پوری قرض کی رقم پر۔ پینل چارجز کا کیپیٹلائزیشن نہیں ہوگا یعنی ایسے چارجز پر مزید سود عائد نہیں لگائی جائے گی۔

مندرجہ بالا چارجز کے علاوہ، قرض لینے والے کو ایسے تمام لاگتوں، چارجز اور اخراجات کی ادائیگی کرنی ہوگی، جس کی ممکن ہے کہ CFIL ادائیگی کرے یا ڈیفالٹ کے نتیجے میں اسے برداشت کرنے پڑے ہوں۔

پینل چارجز کی رعایت کا کوئی بھی فیصلہ معاملہ در معاملہ کی بنیاد پر کیا جائے گا۔

دیگر کے علاوہ، مندرجہ ذیل عوامل پر غور کیا جائے گا:

1۔ قرض لینے والی آپریشنل دشواریاں

2۔ قرض لینے والے کے ساتھ تعلق اور تعلق سے پیدا ہونے والے کاروبار کے ممکنہ مواقع

3۔ غیر ادا کردہ رقم کی میٹریلاٹی

کسی بھی پینل چارج کی چھوٹ یا اوپر دی گئی شرحوں/چارجز میں کسی بھی تبدیلی کی سفارش پروڈکٹ/بزنس لیڈ کی طرف سے کی جائے گی اور کریڈٹ کمیٹی کے کسی بھی 2 ارکان کی طرف سے منظور کی جائے گی۔ یہ تمام قسم کے سزائی چارجز پر لاگو ہوتا ہے۔

پینل چارج کی کسی چھوٹ یا مذکورہ بالا شرحوں / چارجز میں ہونے والی کسی بھی تبدیلی پروڈکٹ/بزنس لیڈ کے ذریعے تجویز کی جاتی ہیں اور کریڈٹ کے کوئی بھی 2 اراکین اسے منظوری دیتے ہیں۔ اس کا اطلاق تمام اقسام کے پینل چارجز پر ہوتا ہے۔

علاوہ ازیں، پینل چارجز کو سود اور اصل رقم کے ساتھ شامل کیا جائے گا تاکہ اسے SMA رپورٹنگ کیلئے شامل کیا جا سکے۔ اس پالیسی میں دی گئی ضروریات ایسے تمام نئے قرضوں کی سہولت / معاہدے پر لاگو ہوتی ہیں جو 1 اپریل 2024 سے نافذ یا تجدید کئے گئے ہیں۔ موجودہ قرضوں کی صورت میں، نئے پینل چارجز کے نظام میں تبدیلی کو اگلے تجزیے / تجدید کی تاریخ پر یقینی بنانا ہوگا جو 1 اپریل 2024 کو یا اس کے بعد آتی ہے، لیکن 30 جون 2024 سے زیادہ نہیں ہے۔