

---

# منصفانہ طرز عمل کا ضابطہ

تعمیلی شعبہ

UGRO کیپیٹل لمیٹڈ

## مشمولات کی فہرست

### مشمولات

1	تعارف	3
2	اصول اور طرز عمل	4
2.1	قرض کی درخواستیں اور پروسیسنگ	4
2.2	قرض کا تخمینہ	4
2.3	قرض کی بازادائیگی بشمول شرائط و ضوابط میں تبدیلیاں	5
3	عمومی	6
3.1	رازداری	6
3.2	سود کی شرح	6
3.3	پینل چارجز	6
3.4	دیگر عمومی پہلو	7
4	شکایت کا ازالہ	8
10	کسٹمر کیئر ٹیم کی ذمہ داریاں	10
5	ضابطہ کا جائزہ	11

---

# 1 تعارف

منصفانہ طرز عمل کا ضابطہ (جیسے یہاں کے بعد 'ضابطہ' کہا گیا ہے) کا مسودہ ریزرو بینک آف انڈیا کی جانب سے 1 جولائی 2015 کو جاری کردہ ماسٹر سرکلر منصفانہ طرز عمل کے ضابطہ- (PD) DNBR (2015-16/16 RBI) کے مطابق تیار کیا گیا ہے۔ CC.No.054/03.10.119/2015-16

ضابطے میں ایسے عام اصولوں اور طریقوں کا احاطہ کیا گیا ہے جو UGRO کیپیٹل لمیٹڈ (یہاں کے بعد سے ہمارے کسٹمر کی خدمت کرنے والی 'کمپنی' کے طور پر حوالہ دیا جائے گا) کے ذریعے عمل کیا جاتا ہے۔ اسے یہ یقینی بنانے کیلئے تشکیل دیا گیا ہے۔

• کسٹمرز کے ساتھ معاملات کرنے میں منصفانہ اور شفاف طرز عمل۔

• کسٹمرز کے ساتھ منصفانہ تعلقات

• کسٹمرز کے تعامل کے سلسلے میں انضباطی تعمیل

• کسٹمر کی شکایات کے ازالے کیلئے مستحکم طریقہ کار

ضابطہ کا اطلاق کمپنی کے ذریعے پیشکش کردہ تمام قسموں کے پروڈکٹس اور سروسز پر ہوگا اور اس کا اطلاق ہمارے متعلقہ آپریشنز جیسے کہ کسٹمر سروسنگ، قرض کی پروسیسنگ، قرض کی سروسنگ اور وصولی کی سرگرمیوں پر بھی ہوگا۔

ضابطے کو بورڈ آف ڈائریکٹرز نے 2 نومبر 2018 کی میٹنگ میں منظوری دی تھی۔

## 2 اصول اور طرز عمل

ان اصولوں اور طرز عمل کی درجہ بندی کریڈٹ لائف سائیکل میں درج ذیل کلیدی اجزاء کے مطابق کی گئی ہے جس کی پیروی کمپنی کرتی ہے۔



### 2.1 قرض کی درخواستیں اور پروسیسنگ

- قرضداروں کے لیے تمام مواصلات مقامی زبان میں یا اس زبان میں ہوں گے جسے وہ سمجھتے ہوں۔
- قرض کی درخواست کے فارموں میں ضروری معلومات شامل ہوں گی جو قرضدار کے مفاد کو متاثر کرتی ہیں، تاکہ دیگر NBFCs کی پیشکش کردہ شرائط و ضوابط کے ساتھ بامعنی موازنہ کیا جاسکے اور قرضدار کے ذریعہ باخبر فیصلہ لیا جاسکے۔
- قرض کی درخواست فارم میں کمپنی کی طرف سے پیش کی جانے والی کسی بھی کریڈٹ سہولیات کیلئے درخواست دیتے وقت درخواست فارم کے ساتھ قرضدار کے ذریعے پیش کی جانے والی لازمی دستاویزات کی فہرست درج کی جائے گی۔
- قرض کی درخواست کے فارم میں سود کی شرح اور قرضداروں کی مختلف اقسام سے مختلف شرح سود وصول کرنے کا جواز شامل ہوگا۔ شرح سود اور خطرات کا طریق کار بھی کمپنی کی ویب سائٹ پر مہیا کرایا جائے گا۔
- قرض کی درخواست موصول ہونے پر، کمپنی قرضدار کو وصول ہونے کا اعتراف فراہم کرے گی۔ ترجیحی طور پر، جس پیمانہ وقت کے اندر قرض کی درخواستوں کو تلف کیا جائے گا وہ اعتراف کی رسید میں درج ہونا چاہیے۔
- کمپنی کو معقول وقفے کے اندر قرض کی درخواستوں کی تصدیق کرے گی اور اگر اضافی تفصیلات/ دستاویزات کی ضرورت ہو تو وہ اس کے مطابق قرضداروں کو مطلع کرے گی۔

### 2.2 قرض کا تخمینہ

- قرض کی تمام درخواستوں کا کمپنی کے بورڈ سے منظور شدہ کریڈٹ پالیسیوں اور طریقہ کار کے مطابق منصفانہ جائزہ لیا جائے گا۔
- کمپنی قرضدار کو مقامی یا قرضدار کی سمجھ میں آنے والی زبان میں تحریری طور پر، شرائط و ضوابط بشمول سالانہ سود کی شرح اور اس کے لاگو ہونے کے طریقے کے ساتھ منظور کی گئی قرض کی رقم کے بارے میں بتائے گی اور قرضدار کی جانب سے ان شرائط و ضوابط کی قبولیت کو اپنے ریکارڈ میں رکھے گی۔ تاخیر سے ہونے والی ادائیگی پر وصول کیے جانے والے جرمانے (اضافی) سود کو قرض کے معاہدوں میں واضح طور پر نمایاں کیا جائے گا۔
- قرض مسترد ہونے کی صورت میں قرضداروں کو تحریری طور پر ان کی سمجھ میں آنے والی زبان میں بھی مطلع کیا جائے گا۔

قرض کے معاہدے کی ایک کاپی اور قرض کے معاہدے میں بیان کردہ تمام منسلکات کی ایک کاپی قرضدار کو ان کی سمجھ میں آنے والی زبان میں فراہم کی جائے گی۔

## 2.3 قرض کی بازادائیگی بشمول شرائط و ضوابط میں تبدیلیاں

- کمپنی طے شدہ شرائط و ضوابط کے مطابق قرضوں کی بروقت ادائیگی کیے جانے کو یقینی بنائے گی۔
- ان صورتوں کو چھوڑ کر جہاں قرض لینے والا خاص طور پر چیک کے اجراء کے ذریعے ادائیگی کی درخواست کر سکتا ہے، کمپنی آر ٹی جی ایس/این ای ایف ٹی وغیرہ سمیت کسی بھی الیکٹرانک طریقے سے ادائیگی کرے گی۔
- قرض لینے والے کو فنڈز ملنے کی اصل تاریخ سے سود لاگو ہو گا نہ کہ قرض کی منظوری کی تاریخ یا قرض کے معاہدے پر عمل درآمد کی تاریخ یا، چیک سے ادائیگی کی صورت میں، چیک کی تاریخ سے۔ جہاں کہیں بھی کمپنی نے قرض دہندگان کو سود کی ادائیگی کی خصوصی قانونی مہلت عطا کی ہے، سود اس طرح کے سود کی ادائیگی کی خصوصی قانونی مہلت کے بعد لگایا جا سکتا ہے اور ایسی تاریخ رقم کی تقسیم کی اصل تاریخ سے پہلے نہیں ہوگی۔
- مہینے کے درمیان میں قرض دینے یا واپس لینے کی صورت میں، سود صرف اس مدت کے لیے لیا جائے گا جس کے لیے قرض بقایا تھا نہ کہ پورے مہینے کے لیے۔
- ایسی صورتوں میں جہاں کمپنی ایک یا زیادہ قسطیں پیشگی لے سکتی ہے، سود صرف ایسی پیشگی قسطوں کے قرض کی خالص رقم پر لگایا جائے گا۔
- کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ فنڈ کی منتقلی کی اصل تاریخ قرض لینے والے کے اکاؤنٹ میں تقسیم کی تاریخ کے طور پر قلمبند کی گئی ہے اور ہر قرض کے اکاؤنٹ سے متعلق اکاؤنٹ کے گوشوارے میں بھی یہی ظاہر ہوتا ہے۔
- شرح سود اور چارجز میں کوئی بھی تبدیلی بہ نظر مستقبل مؤثر ہوگی۔ اس سلسلے میں قرض کے معاہدے میں ایک مناسب شق کو واضح طور پر نمایاں کیا جائے گا۔
- کمپنی قرض کے معاہدے کی ایک کاپی اس زبان میں فراہم کرے گی جیسے قرضدار سمجھتے ہوں اور اس کے ساتھ قرض کے معاہدے میں بیان کردہ تمام منسلکات میں سے ہر ایک کی کاپی تمام قرضداروں کو قرضوں کی منظوری/ ادائیگی کے وقت پیش کرے گی۔
- کمپنی شرائط و ضوابط میں ہونے والی کسی بھی تبدیلی کے سلسلے میں قرضدار کو ان کی سمجھ میں آنے والی زبان میں فراہم کرے گی جن میں ادائیگی کا شیڈیول، سود کی شرح، سروس چارجز، بازادائیگی کے چارجز وغیرہ شامل ہیں۔
- معاہدے کے تحت ادائیگی یا کارکردگی کو واپس لینے/ آگے بڑھانے کا فیصلہ قرض کے معاہدے سے ہم آہنگ ہوگا۔
- کمپنی گاہک کو مطلع کرنے کے بعد منظوری نامہ میں بتائے گئے زیر التواء دستاویزات جمع نہ کرانے یا دیگر شرائط کی خلاف ورزی کی وجہ سے قرض منسوخ کر سکتی ہے۔ ایسے معاملات میں پروسیسنگ فیس واپس نہیں کی جائے گی۔
- تمام واجبات کی بازادائیگی یا قرض کی بقایا رقم کی وصولی پر ایسی تمام سکیورٹیز جاری کی جائے گی جو کسی بھی دوسرے دعوے کے لیے کسی بھی جائز حق یا حق دعویٰ سے مشروط ہے جو کمپنی کی قرضدار کے خلاف ہوسکتی ہے۔ اگر سیٹ-آف کے اس طرح کے حق کا استعمال کیا جاتا ہے تو، قرضدار کو اس کے بارے میں مکمل تفصیلات کے ساتھ نوٹس دیا جائے گا جس میں باقی دعووں اور وہ شرائط شامل ہوں گی جن کے تحت کمپنی متعلقہ دعوے کے تصفیہ ہونے/ ادائیگی تک سکیورٹیز برقرار رکھنے کی حقدار ہے۔

## 3 عمومی

### 3.1 رازداری

کمپنی کسٹمرز کی رازداری کا احترام کرے گی اور کسٹمرز کے ساتھ تمام مواصلات شائستہ انداز میں کی جائے گی۔ جب تک کہ کسٹمر کے ذریعے مجاز نہ ہو، کمپنی درج ذیل معاملات کے علاوہ کسی تیسرے فریق کے ساتھ لین دین کی تفصیلات کا افشاء نہیں کرے گی:

- کسی قانون یا ضابطے کے تحت افشاء کیا جانا ضروری ہو۔
- اس طرح کی معلومات کے افشاء کی عوامی ذمہ داری ہو۔
- اگر اس طرح کے افشاء کو کسی بھی بینک/ مالیاتی ادارے/ گروپ کمپنیوں اور ایسوسی ایٹ کمپنیوں کو اس کا افشاء کرنا کمپنی کے مفاد میں ہو۔ (مثال کے طور پر، دھوکہ دہی والے لین دین، مشکوک لین دین، وغیرہ)

### 3.2 سود کی شرح

- کسٹمرز سے حد سے زیادہ شرح سود وصول نہ کرنے کو یقینی بنانے کیلئے، کمپنی نے ایک پرائسنگ پالیسی تیار کی ہے جس میں کمپنی کی طرف سے اپنائے گئے شرح سود کے ماڈل کی تفصیلات فراہم کی گئی ہیں جن میں فنڈز کی لاگت، مارجن اور رسک پریمیم وغیرہ شامل ہیں تاکہ قرضوں اور پیشگی رقوم کیلئے وصول کی جانے والی شرح سود کا تعین کیا جاسکے۔
- شرح سود اور خطرے کی درجہ بندی کے طریقہ کار اور قرضداروں کی مختلف اقسام سے مختلف شرح سود وصول کرنے کے تخمینہ کو درخواست فارم میں قرضدار یا کسٹمر کو بتایا جائے گا اور منظوری والے خط میں واضح طور پر باخبر کیا جائے گا۔ یہ معلومات کمپنی کی ویب سائٹ پر بھی موجود ہیں۔
- سود کی شرح سالانہ شرحیں ہوں گی۔
- کمپنی انفرادی قرض دہندگان کو منظور کردہ تمام فلوٹنگ شرح والے میقاتی قرضوں پر بندشی چارجز/ پیشگی ادائیگی کے لیے جرمانے وصول نہیں کرے گی۔

### 3.3 بینل چارجز

- کمپنی فریقین کے درمیان کیے گئے قرض کے معاہدوں میں کسٹمرز کو بینل چارجز کے کوانٹم اور وجہ اور سب سے اہم شرائط و ضوابط/ کلیدی حقیقت کا اسٹیٹمنٹ (KFS) کا انکشاف کرے گی۔
- کمپنی 'شرح سود اور سروسز کے چارجز' کے عنوان سے اپنی ویب سائٹ پر تعزیراتی چارجز پر اہم شرائط و ضوابط ظاہر کرے گی۔
- کمپنی قرضداروں کو قرض کی مادی شرائط و ضوابط کی تعمیل نہ کرنے کے سلسلے میں یاد دہانی بھیجتے وقت، قابل اطلاق بینل چارجز کے بارے میں بتائے گی اور اس طرح کے بینل چارجز عائد کرنے کی صورت میں، متعلقہ قرضدار کو اس کی وجہ کے بارے میں بھی بتائے گی۔
- کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ قرضدار کی جانب سے قرض کے معاہدے کی مادی شرائط و ضوابط کی تعمیل نہ کیے جانے پر جرمانے کو 'بینل چارجز' کے طور پر خیال کیا جائے اور اسے 'بینل سود' کی شکل میں عائد نہیں کیا جائے گا جسے پیشگی رقوم پر وصول کردہ سود کی شرح میں شامل کیا جاتا ہے۔

پینل چارج کی سرمایہ بندی نہیں کی جانی چاہیے اور پینل چارجز پر کوئی سود عائد نہیں کیا جانا چاہیے اور سود کی شرح میں کوئی اضافی جزو شامل نہیں کیا جائے گا۔

- انفرادی قرضداروں کیلئے پینل چارجز غیر انفرادی قرضداروں پر اسی طرح کی عدم تعمیل پر عائد چارجز سے زیادہ نہیں ہوں گے۔

### 3.4 دیگر عمومی پہلو

- کمپنی قرض کے معاہدے کے شرائط و ضوابط میں فراہم کردہ مقاصد کے سوائے قرضدار کے معاملات میں مداخلت نہیں کرے گی (جب تک کہ قرض دینے والے کے علم میں کوئی ایسی نئی معلومات نہیں آتی ہے جو قرضدار کی طرف سے پہلے ظاہر نہیں کی گئی تھیں)۔
- قرضدار کے اکاؤنٹ ٹرانسفر کی درخواست قرضدار سے تحریری طور پر موصول ہونی چاہیے۔ قرضدار کے اکاؤنٹ ٹرانسفر کی درخواست موصول ہونے کی صورت میں درخواست کی وصولی کی تاریخ سے 21 دن کے اندر کمپنی کی رضامندی یا بصورت دیگر مطلب کمپنی کا اعتراض، اگر کوئی ہو، کے بارے میں بتادیا جائے گا۔ اس طرح کی منتقلی قانون کے مطابق شفاف معاہدہ جاتی شرائط کے مطابق ہوگی۔
- قرضوں کی وصولی کیلئے، کمپنی غیرضروری طور پر ہراساں کرنے کا عمل اختیار نہیں کرے گی جیسے کہ قرضدار کو مسلسل طور پر ایک مخصوص وقت پریشان کرتے رہنا، قرضوں کی وصولی کے لیے افرادی قوت کا استعمال وغیرہ، اس کے لیے، کمپنی عمل کو معقول طریقے سے کسٹمرز سے معاملات کرنے کے لیے مناسب تربیت فراہم کرے گی۔

## 4 شکایت کا ازالہ

- کمپنی اپنے کسٹمرز کے ساتھ مضبوط تعلقات برقرار رکھنے پر یقین رکھتی ہے اور موثر انداز میں تنازعات یا شکایات کو حل کرنے کی اہمیت کو سمجھتی ہے۔ کمپنی کے پاس کسٹمرز کے تنازعات کو حل کرنے کیلئے شکایات کے ازالے کا ایک مضبوط میکانزم موجود ہے۔ شکایات کے ازالے کی مشینری کمپنی کے ذریعہ مقرر کردہ آؤٹ سورس ایجنسیوں کے ذریعہ فراہم کردہ سروسز سے متعلق مسائل / شکوہ / شکایات کو بھی حل کرے گی۔
- کمپنی کسٹمر کے تنازعات کی وصولی کی تاریخ سے 7 کاروباری دنوں کے اندر کسٹمر کے تمام تنازعات کو حل کرنے کی کوشش کرے گی۔
- کمپنی کے پاس مواصلات کے متعدد ذرائع ہیں اور ذیل میں ایسے طریقے موجود ہیں جن کے ذریعہ کسٹمرز درج ذیل اسکیلیشن میٹرکس کے ذریعہ ہمارے ساتھ شکایت کر سکتے ہیں یا اسے آگے بڑھا سکتے ہیں:

اسکیلیشن میٹرکس			
شکایت کو حل کرنے کیلئے TAT	وہ طریقہ جس کے ذریعہ کسٹمر رابطہ کر سکتا ہے	رابطے کا فرد / ٹیم	سطحیں
کسٹمرز کے تنازعات کی وصولی کی تاریخ سے 7 ورکنگ دنوں کے اندر خط بھیج سکتے ہیں۔	<p>i. ای میل - کسٹمر ہمیں اس پر لکھ سکتے ہیں customercare@ugrocapital.com</p> <p>ii. ٹیلیفون - کسٹمر ہمیں ٹول فری نمبر پر کال کر سکتے ہیں: 8476-202-1800 یا اس رابطہ نمبر پر: 1600 4182 022 (ٹیلیفون لائنیں پہلے دو سنیچر اور مہینے کے تمام اتوار اور سرکاری چھٹیوں کے علاوہ کام کے سبھی دنوں میں صبح 9.30 بجے سے شام 6.30 بجے تک کھلی رہتی ہیں)</p> <p>i. ڈاک - کسٹمر ہمیں UGRO کیپیٹل لمیٹڈ، ایکوینوکس بزنس پارک، ٹاور 3، چوتھی منزل، BKC کے نزدیک، LBS روڈ، کرلا، ممبئی، مہاراشٹر - 400070 کے پتے پر</p>	کسٹمر سروس ٹیم	سطح 1
GRO کے ساتھ شکایت کو آگے بڑھانے کی تاریخ سے 7 کاروباری دنوں کے اندر۔	<p>اگر کسٹمرز کے تنازعات موصول ہونے کی تاریخ سے 7 کاروباری دنوں کے اندر شکایت حل نہیں کیا جاتا ہے تو، کسٹمر درج ذیل طریقوں کے ذریعہ GRO کے ساتھ شکایت کو بڑھا سکتا ہے:</p> <p>i. ای میل - کسٹمر ہمیں اس پر لکھ سکتے ہیں grievance@ugrocapital.com</p> <p>ii. ٹیلیفون - کسٹمر ہمیں 9135 6826 022 پر کال کر سکتے ہیں (ٹیلیفون لائنیں پیر سے جمعہ کو صبح 9:30 بجے سے شام 6:00 بجے تک کھلی رہتی ہیں)</p> <p>(براہ کرم نوٹ کریں کہ شکایت کو صرف اسی صورت میں ہی GRO کو بھیجا جاسکتا ہے جب کسٹمر سروس ٹیم کے ذریعہ مقررہ TAT کے اندر شکایت کو حل نہیں کیا جاتا ہے یا کسٹمر سروس ٹیم کے ذریعہ فراہم کردہ حل سے کسٹمر مطمئن نہیں ہوتا ہے۔ GRO کو شکایت کو آگے بڑھانے کیلئے شکوہ / شکایت</p>	شکایات کے ازالے سے متعلق افسر (GRO)	سطح 2



	کا ٹکٹ نمبر فراہم کرنا لازمی ہوگا)		
شکایت موصول ہونے کی تاریخ سے 30 دنوں کے اندر۔	اگر کسٹمرز اپنی شکایات پر فراہم کردہ حل سے مطمئن نہیں ہیں تو، وہ اپنی شکایت کو تحریری طور پر کسٹمر کی شکایات سے متعلق کمیٹی کو درج ذیل پتے پر آگے بڑھا سکتے ہیں:	کسٹمر کی شکایات سے متعلق کمیٹی	سطح 3
	کسٹمر کی شکایات سے متعلق کمیٹی UGRO کیپیٹل لمیٹڈ، ایکویٹوکس بزنس پارک، ٹاور 3، چوتھی منزل، BKC کے نزدیک، LBS روڈ، کرلا، ممبئی، مہاراشٹر - 400070		
-	اگر شکایت/ شکوہ ایک ماہ کی مدت کے اندر حل نہیں کیے جاتے ہیں تو کسٹمر ذیل کے ذریعے ریزرو بینک آف انڈیا کے ڈپارٹمنٹ آف سوپرویزن کے علاقائی دفتر کے انچارج افسر سے اپیل کر سکتے ہیں:	ریزرو بینک آف انڈیا کے ڈپارٹمنٹ آف سوپرویزن کے علاقائی دفتر کے انچارج افسر	سطح 4
	پتہ: چیف جنرل مینیجر، ڈپارٹمنٹ آف سوپرویزن ریزرو بینک آف انڈیا سینٹر - 1، ورلڈ ٹریڈ سنٹر، ممبئی - 400005 ٹیلی فون نمبر: 022 - 22150573 فیکس نمبر: 22180157		

- RBI کے رہنما خطوط (RBI/2015-16/133 DNBR.PD.CC.No 091/03.10.001/2017-18 and RBI/2015-16/133 DNBR.PD.CC.No.054/03.10.119/2015-16) جسے CEPD نوٹیفکیشن نمبر CEPD.PRS.No.4535/13.01.004/2018/19 مورخہ 26 اپریل 2019 کے ساتھ پڑھا جائے، کے بموجب کمپنی نے نوڈل افسر/ پرنسپل نوڈل افسر مقرر کیا ہے۔ نوڈل افسر/ پرنسپل نوڈل افسر کی درج ذیل ذمہ داریاں ہوں گی، -
- کمپنی کی نمائندگی کرنا اور کمپنی کے خلاف دائر شکایات کے سلسلے میں محتسب اور حاکم مجاز کو معلومات فراہم کرنا۔
- کسٹمر ایجوکیشن اینڈ پروٹیکشن ڈیپارٹمنٹ (CEPD)، RBI، سینٹرل آفس کے ساتھ رابطہ کاری اور تعلقات قائم کرنا۔
- شکایت کے ازالے کے افسر/ پرنسپل نوڈل افسر/ نوڈل افسران کے نام اور رابطے کی تفصیلات کے ساتھ محتسب کے نام اور رابطے کی تفصیلات ہمارے برانچز میں ڈسپلے کی گئی ہیں اور کمپنی کی ویب سائٹ پر شائع کی گئی ہیں۔
- کمپنی کا کمپلائنس افسر کسٹمرز کی جانب سے شکایات کے اندراج کے مقصد سے کمپنی کی جانب سے نامزد کردہ شکایات کے ازالے کے ڈویژن کے ای میل پتہ پر نظر رکھنے کے لیے ذمہ دار ہوگا۔

### كسٲمر كيٲر ٲيم كي ذمه داريان

- كسٲمر كيٲر ٲيم كسٲمرز كے انتھائي اٲمينان كيلئے شكايٲ كے حل كيلئے ذمه دار ٲے۔ وہ شكايٲ كے حل كيلئے عارضى ٲيمانہ وقت كے ساٲھ وصول ٲونے كا اعتراف ٲھيجنے كيلئے ٲھي ذمه دار ٲے۔
- اگر شكايٲ كو حل نہيں كيا گيا ٲے تو، ٲيم كو كسٲمرز كو شكايٲ كو آگے بڑھانے كيلئے دستياب متبادل راستوں سے آگاہ كرنے كي ضرورت ٲے۔
- كسي ٲھي صورت ميں، جهاں كسٲمرز كيٲر ٲيم كا مينيجر كسي شكايٲ كو حل كرنے سے قاصر نہيں ٲے تو، وہ اس معاملے كو شكايٲ كے ازالے سے متعلق افسر كو ٲھيج سكتا ٲے۔
- شكايٲ حل ٲوجانے كے بعد، مقررہ ٲيمانہ وقت كے اندر كسٲمرز كو بتانا ضرورى ٲے۔

## 5 ضابطہ کا جائزہ

- منصفانہ طرز عمل کا ضابطہ کسی بھی انضباطی یا قانونی تقاضے کے مطابق وقتاً فوقتاً جائزہ لینے سے مستوجب ہوگا اور کمپنی کے بورڈ کے ذریعے منظور شدہ ہوگا۔ اس طرح کے جائزوں کی ایک اجتماعی رپورٹ باقاعدہ وقفوں سے بورڈ کو پیش کی جاسکتی ہے۔
- کمپنی منصفانہ طرز عمل کے ضابطہ کی تعمیل اور انتظامیہ کی مختلف سطحوں پر شکایتوں کے ازالے کے میکانزم کے کام کا سالانہ جائزہ اور وقتاً فوقتاً جائزہ لے گی۔ اس طرح کے جائزوں کی ایک اجتماعی رپورٹ باقاعدہ وقفوں سے بورڈ کو پیش کی جائے گی، جو بھی اس (بورڈ) کے ذریعہ مقرر کیا جائے گا۔

-----X-----X-----