

## **PRESS RELEASE**

For immediate release

March 18, 2024

### **SECP issues advertisements & call centre management guidelines for digital lenders**

ISLAMABAD, March 18: The Securities and Exchange Commission of Pakistan (SECP) has issued guidelines to NBFCs involved in digital lending to ensure best practices in advertisements and call centre management. The guidelines were designed to prioritize borrower protection and to prevent deceptive marketing and unethical call centre practices.

Non-banking financial companies (NBFCs) licensed by the SECP are extensively promote their loans products through various social media platforms. Digital lending NBFCs are dependent on call centre infrastructure, whether owned or outsourced, to conduct verification, manage recovery collection and provide customer services. Consequently, call centers have become an integral aspect of their business operations.

The SECP recognizes the need for responsible and ethical marketing practices and call centre operations. Responsible and ethical behavior necessitates that NBFCs use transparency and honesty in their advertising, and that they make these standards a requirement for their call centres. The guidelines will aid NBFCs in adopting best practices in advertising and call centre management while ensuring borrower safeguards.

All NBFCs, involved in digital lending must adhere to these guidelines for marketing through various channels. This includes influencers and content creators, and call centre services, both in-house and outsourced. These guidelines are available at SECP's website at <http://surl.li/rrfqv>



Download the Circular 8/Guidelines for Digital Lending NBFCs from QR code

ایس ای سی پی ڈیجیٹل قرض فراہم کرنے والی کمپنیوں کے لئے مارکیٹنگ اور کال سینٹر مینجمنٹ کی گائیڈ لائنز جاری کر دیں

اسلام آباد، 18 مارچ: سکیورٹیز اینڈ ایکسچینج کمیشن آف پاکستان نے، ڈیجیٹل ذرائع سے قرض فراہم کرنے والی نان بینکنگ فنانس کمپنیوں کے لئے قرضوں کی فراہمی کی مارکیٹنگ و اشتہارات اور کال سینٹر کے ذریعے صارفین سے رابطہ کے لئے بہترین معیارات اپنانے کے لئے گائیڈ لائنز جاری کر دیں ہیں۔ رہنما گائیڈ لائنز کا مقصد قرض لینے والے صارفین کو تحفظ فراہم کرنا اور دھوکہ دہی پر مبنی مارکیٹنگ کے طریق اور کال سینٹر کے ذریعے صارفین کی ہراسگی کی روک تھام کرنا ہے۔

ایس ای سی پی سے لائسنس یافتہ غیر بینکنگ مالیاتی کمپنیاں قرض کی مصنوعات کی مختلف سوشل میڈیا پلیٹ فارمز کے ذریعے مارکیٹنگ کرتی ہیں۔ ڈیجیٹل قرض فراہم کرنے والی کمپنیاں، اپنے صارفین کے ساتھ رابطے اور قرض کی ریکوری کے لئے کال سینٹر پر انحصار کرتی ہیں۔ بعض اوقات کال سینٹر کی سہولت آؤٹ سورس، سے بھی حاصل کی جاتی ہے۔ نتیجتاً، کال سینٹر زان کمپنیوں کے کاروباری آپریشنز کا ایک لازمی پہلو بن گئے ہیں۔

ایس ای سی پی، سمجھتا ہے کہ کمپنیوں کو کاروباری آپریشنز میں ذمہ دارانہ رویے اور اپنی تشہیر میں شفافیت اور ایمانداری اور صارفین کے ساتھ اخلاقی رویے اپنانے چاہئیں۔ اس لئے اس سلسلے میں کمپنیوں کو رہنمائی فراہم کرنے کے لئے ایس ای سی پی کی جاری کی گئی گائیڈ لائنز اور ان معیارات کو اپنے کال سینٹر کے لیے لازمی بنائیں۔

تمام این بی ایف سیز، جو کہ ڈیجیٹل لینڈنگ (قرض کی فراہمی) کے کاروبار سے وابستہ ہیں، کے لئے ان گائیڈ لائنز پر عمل درآمد لازمی ہے۔ یہ گائیڈ لائنز ایس ای سی پی کی ویب سائٹ پر دستیاب ہیں۔