

एक्सिस फाइनेंस लिमिटेड (एएफएल)

उचित व्यवहार संहिता (फेयर प्रैक्टिसेज़ कोड)

वित्त वर्ष 2024 – 25

जून 2024 में अपडेट किया गया

दस्तावेज़ का नाम	उचित व्यवहार संहिता (फेयर प्रैक्टिसेज़ कोड)
दस्तावेज़ का वर्गीकरण	आंतरिक
किसके लिए उपयुक्त	एएफएल कर्मचारी
उत्तरदायी विभाग	अनुपालन (कंप्लायांस)

भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) ने गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी) के लिए एक उचित व्यवहार संहिता (फेयर प्रैक्टिसेज़ कोड) जारी की है। यह संहिता "मास्टर डायरेक्शन - भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल बेस्ड रेगुलेशन) डायरेक्शंस, 2023" के चैप्टर VII में दी गई है। इसके तहत, ग्राहकों के साथ लेनदेन करते समय एनबीएफसी को निष्पक्ष व्यापार और कॉर्पोरेट प्रैक्टिस के मानकों का पालन करना होगा।

एक्सिस फाइनेंस लिमिटेड ("कंपनी/एएफएल") भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) द्वारा जारी दिशा-निर्देशों के आधार पर, यह उचित व्यवहार संहिता ("एफपीसी") प्रस्तुत करती है। कंपनी समय-समय पर आरबीआई द्वारा निर्धारित मानकों के अनुसार इस एफपीसी में आवश्यक संशोधन करेगी। कंपनी की ऋण गतिविधियों के लिए यह उचित व्यवहार संहिता लागू होगी।

यह संहिता हमारी कंपनी में ग्राहकों के साथ व्यवहार के लिए न्यूनतम मानकों को तय करती है। यह ग्राहकों को न केवल जानकारी प्रदान करती है, बल्कि यह भी बताती है कि कंपनी उनके साथ रोज़मर्रा के लेन-देन में किस तरह का व्यवहार करेगी।

संहिता का उद्देश्य

इस कोड को इस उद्देश्य से विकसित किया गया है:

- ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय उचित व्यवहार सुनिश्चित करना
- अधिक पारदर्शिता से ग्राहकों को उत्पाद की बेहतर समझ प्राप्त करने और सूचित निर्णय लेने में मदद मिलेगी
- कंपनी में ग्राहकों का विश्वास बढ़ाना

(i) ऋण के लिए आवेदन और उसकी प्रक्रिया

- a. हम उधारकर्ता को सभी संचार अंग्रेजी में प्रदान करेंगे। अगर उधारकर्ता अंग्रेजी नहीं समझता है, तो हम उसे उसकी स्थानीय भाषा में सारी जानकारी समझाएँगे।
- b. ऋण आवेदन पत्र में वह सभी ज़रूरी जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता को देनी है। एएफएल उधारकर्ता को ज़रूरी जानकारी देगा ताकि वह हमारे नियमों और शर्तों की तुलना अन्य गैर-बैंकिंग वित्त कंपनियों (एनबीएफसी) के नियमों और शर्तों से कर सके और अपने लिए सही फ़ैसला ले सके।
- c. ऋण आवेदन पत्र में उन सभी दस्तावेजों की सूची भी होगी जो ग्राहक को ऋण आवेदन के साथ देने होंगे।
- d. एएफएल में एक ऐसी व्यवस्था है जिसके ज़रिए, उधारकर्ता को ऋण आवेदन मिलने की पावती दी जाती है। एएफएल उधारकर्ता को सभी ज़रूरी जानकारी मिलने के बाद कुछ ही समय में अपने फ़ैसले के बारे में बता देगा।

(ii) ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

एएफएल उधारकर्ता को लिखित रूप में (स्वीकृति पत्र या किसी अन्य माध्यम से) स्वीकृत ऋण की राशि, वार्षिक व्याज दर और उसके आवेदन की विधि सहित सभी नियम और शर्तें बताएगा। उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को एएफएल अपने रिकॉर्ड में रखेगा। देर से भुगतान पर लगने वाले जुर्माने से संबंधित कोई भी खंड ऋण समझौते में बोल्ड अक्षरों में लिखा जाएगा। ऋण स्वीकृत/वितरित होते समय, एएफएल उधारकर्ता को ऋण समझौते की एक प्रति और उसमें लगे सभी अनुलग्नकों की प्रतियां देगा।

(iii) ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क

- अगर उधारकर्ता ऋण अनुबंध की शर्तों का पालन नहीं करता है और उस पर जुर्माना लगाया जाता है, तो उसे 'दंडात्मक शुल्क' माना जाएगा, न कि 'दंडात्मक व्याज'. यह शुल्क ऋण पर लगने वाले व्याज में नहीं जोड़ा जाएगा. दंडात्मक शुल्कों का कोई पूजीकरण नहीं होगा, यानी ऐसे शुल्कों पर कोई अतिरिक्त व्याज नहीं लगेगा. लेकिन, ऋण खाते में व्याज की सामान्य चक्रवृद्धि प्रक्रिया जारी रहेगी.
- एएफएल व्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक नहीं जोड़ेगा और इन दिशानिर्देशों का अक्षरशः और भावनात्मक रूप से पालन सुनिश्चित करेगा.
- एएफएल ने दंडात्मक शुल्कों पर बोर्ड द्वारा अनुमोदित एक नीति तैयार की है.
- दंडात्मक शुल्कों की मात्रा उचित होनी चाहिए और ऋण अनुबंध के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों के गैर-अनुपालन के अनुरूप होनी चाहिए, बिना किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभाव किए.
- 'व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को, व्यावसायिक उद्देश्यों के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत ऋणों के मामले में दंडात्मक शुल्क, गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों के समान गैर-अनुपालन के लिए दंडात्मक शुल्कों से अधिक नहीं होने चाहिए.
- दंडात्मक शुल्कों की मात्रा और कारण एएफएल द्वारा ग्राहकों को ऋण समझौते में और सबसे महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों/महत्वपूर्ण तथ्य विवरण (केएफएस) में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा, साथ ही एएफएल की वेबसाइटों पर व्याज दरों और सेवा शुल्कों के तहत प्रदर्शित किया जाएगा.
- जब भी उधारकर्ताओं को ऋण के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों के गैर-अनुपालन के लिए अनुस्मारक भेजे जाते हैं, तो दंडात्मक शुल्कों को सूचित किया जाएगा. इसके अलावा, दंडात्मक शुल्कों को लगाने के किसी भी उदाहरण और उसके कारण के बारे में भी सूचित किया जाएगा.

(iv) नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का संवितरण

- एएफएल अपनी प्रकाशित वेबसाइट के माध्यम से या ग्राहक के लिए विशिष्ट होने पर, अपने सभी उधारकर्ताओं को मंजूरी के नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में सूचित करेगा, जिसमें संवितरण कार्यक्रम, व्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि शामिल हैं. एएफएल यह भी सुनिश्चित करेगा कि छूट/व्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भविष्य में प्रभावी हों. इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण समझौते में शामिल की जाएगी.
- समझौते के तहत, भुगतान या निष्पादन को वापस लेने/तेजी से शुरू करने का निर्णय संबंधित ऋण समझौते के अनुरूप होगा.
- एएफएल अपने उधारकर्ता की सभी प्रतिभूतियों को केवल तभी जारी करेगा जब उधारकर्ता द्वारा सभी बकाया राशि का भुगतान कर दिया जाएगा, या उधारकर्ता द्वारा उपयोग की गई सीमा की बकाया राशि की वसूली हो जाने पर, जो किसी भी अन्य दावे के लिए किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन हो, और जो एएफएल का अपने उधारकर्ता के विरुद्ध हो सकता है. यदि समायोजन के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को इस बारे में नोटिस दिया जाएगा, जिसमें शेष दावों और शर्तों के बारे में पूरी जानकारी होगी जिसके तहत एएफएल संबंधित दावे का निपटारा होने या उधारकर्ता द्वारा भुगतान किए जाने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने का हकदार होगा.

(v) जिम्मेदार उधार आचरण – व्यक्तिगत ऋणों के पुनर्भुगतान / निपटान पर चल / अचल संपत्ति दस्तावेजों का विमोचन (रिलीज़)

- एएफएल ऋण खाते के पूर्ण पुनर्भुगतान / निपटान के 30 दिनों की अवधि के भीतर सभी मूल चल / अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करेगा और किसी भी रजिस्ट्री के साथ पंजीकृत शुल्कों को हटा देगा.
- उधारकर्ता को अपनी पसंद के अनुसार, मूल चल / अचल संपत्ति के दस्तावेजों को बैंकिंग आउटलेट / शाखा, जहां ऋण खाते की सेवा दी गई थी, या एएफएल के किसी भी अन्य कार्यालय से जहां दस्तावेज उपलब्ध हैं, एकत्रित करने का विकल्प दिया जाएगा.
- प्रभावी तिथि को या उसके बाद जारी किए गए ऋण स्वीकृति पत्रों में मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी की समय-सीमा और स्थान का उल्लेख किया जाएगा.
- अगर लोन लेने वाला अकेला हो या फिर जॉइंट लोन लेने वाले लोगों की डेथ हो जाए, तो ऐसी स्थितियों में एएफएल के पास प्रॉपर्टी के ओरिजिनल डॉक्यूमेंट उनके कानूनी वारिसों को लौटाने के लिए एक अच्छे से निर्धारित प्रक्रिया है। इस प्रॉसेस के बारे में एएफएल की वेबसाइट पर भी दिया गया है ताकि ग्राहकों को जानकारी मिल सके.
- चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को जारी करने में देरी के लिए मुआवजा -

- अगर लोन पूरा चुकाने या सेटलमेंट के 30 दिन बाद भी एएफएल आपके ओरिजिनल डॉक्यूमेंट (मूवेबल/इम्मूवेबल प्रॉपर्टी) नहीं लौटाता है या रजिस्ट्री में चार्ज सैटिस्फैक्शन फॉर्म फाइल नहीं करता है, तो एएफएल को इस देरी की वजह आपको बतानी होगी। अगर यह देरी एएफएल की गलती से होती है, तो आपको हर दिन के लिए ₹5,000 का मुआवजा दिया जाएगा।
- अगर आपके ओरिजिनल डॉक्यूमेंट (मूवेबल/इम्मूवेबल प्रॉपर्टी) गुम हो जाते हैं या डैमेज हो जाते हैं, चाहे आंशिक रूप से या पूरी तरह से, तो एएफएल आपको डुप्लीकेट/सर्टिफाइड कॉपी लेने में मदद करेगा और उसका खर्च भी उठाएगा। इसके अलावा, आपको मुआवजा भी दिया जाएगा। ऐसे मामलों में, एएफएल को यह प्रक्रिया पूरी करने के लिए 30 दिन का अतिरिक्त समय मिलेगा और पेनल्टी की गणना उसके बाद (यानी कुल 60 दिनों के बाद) की जाएगी।

(vi) समान मासिक किस्त (ईएमआई) आधारित व्यक्तिगत ऋणों पर फ्लोटिंग ब्याज दर को पुनः निर्धारित करना

(i) स्वीकृति (Sanction) के समय, एएफएल उधारकर्ताओं को बैंचमार्क ब्याज दर में बदलाव के संभावित प्रभाव के बारे में स्पष्ट रूप से बताएगा जिससे ईएमआई और/या अवधि या दोनों में बदलाव हो सकते हैं। बाद में, उपरोक्त के कारण ईएमआई/अवधि या दोनों में किसी भी वृद्धि के बारे में उधारकर्ता को उचित माध्यमों से तुरंत सूचित किया जाएगा।

(ii) ब्याज दरों के रीसेट (Reset) के समय, एएफएल उधारकर्ताओं को बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार एक निश्चित दर पर स्विच करने का विकल्प प्रदान करेगा। नीति, अन्य वातांकों के साथ-साथ, यह भी निर्दिष्ट कर सकती है कि लोन की अवधि के दौरान एक उधारकर्ता को कितनी बार स्विच करने की अनुमति दी जाएगी।

(iii) उधारकर्ताओं को यह विकल्प भी दिया जाएगा कि वे (a) ईएमआई में वृद्धि या अवधि में वृद्धि या दोनों विकल्पों के संयोजन का विकल्प चुन सकते हैं; और, (b) लोन की अवधि के दौरान किसी भी समय, आंशिक रूप से या पूर्ण रूप से पूर्व भुगतान (Prepay) कर सकते हैं। फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व भुगतान दंड (Foreclosure charges/ Prepayment penalty) लगाना मौजूदा निर्देशों के अधीन होगा।

(iv) फ्लोटिंग से फिक्स्ड रेट में लोन स्विच करने के लिए सभी लागू शुल्क और उपरोक्त विकल्पों के प्रयोग से जुड़े किसी भी अन्य सेवा शुल्क/प्रशासनिक लागतों का खुलासा 18 अगस्त, 2023 के सर्कलर DOR.MCS.REC.32/01.01.003/2023-24 के अनुसार स्वीकृति पत्र में और समय-समय पर ऐसे शुल्कों/लागतों में संशोधन के समय भी पारदर्शी रूप से किया जाएगा।

(v) एएफएल यह सुनिश्चित करेगा कि फ्लोटिंग रेट लोन के मामले में अवधि बढ़ाने से नकारात्मक परिशोधन (Negative amortisation) न हो।

(vi) एएफएल हर तिमाही के अंत में उधारकर्ताओं को उचित माध्यमों से एक स्टेटमेंट शेयर करेगा/उपलब्ध कराएगा, जिसमें कम से कम, आज तक वसूल किया गया मूलधन और ब्याज, ईएमआई राशि, बची हुई ईएमआई की संख्या और लोन की पूरी अवधि के लिए वार्षिक ब्याज दर/वार्षिक प्रतिशत दर (APR) की गणना होगी। एएफएल यह सुनिश्चित करेगा कि स्टेटमेंट सरल हों और उधारकर्ता द्वारा आसानी से समझे जा सकें। समान मासिक किस्त वाले ऋणों के अलावा, ये निर्देश अलग-अलग आवधिकता के सभी समान किस्त-आधारित ऋणों पर भी लागू होंगे।

(vi) सामान्य नियम

- एएफएल अपने उधारकर्ताओं के मामलों में हस्तक्षेप से बचेगा, लेकिन संबंधित कठन समझौते की शर्तों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों के संबंध में ऐसा हो सकता है (जब तक कि एएफएल के ध्यान में कोई ऐसी नई जानकारी नहीं आती जिसका खुलासा उधारकर्ता द्वारा पहले नहीं किया गया था)।
- अगर उधारकर्ता अपने अकाउंट को ट्रांसफर करने की रिक्वेस्ट करता है, तो एएफएल अपनी मंजूरी या ना-मंजूरी (ऑब्जेक्शन) की सूचना 21 दिन के अंदर दे देता है। ये 21 दिन उस तारीख से गिने जाएँगे जिस दिन लोन लेने वाले ने रिक्वेस्ट की थी। ऐसा ट्रांसफर कुछ नियमों और शर्तों (टर्म्स) के हिसाब से होगा और सभी कानूनों को ध्यान में रखा जाएगा।
- जब कोई उधारकर्ता लोन नहीं चुकाता है, तो एएफएल उनसे पैसा वसूल करने के लिए गलत तरीकों का इस्तेमाल नहीं करता है। जैसे, उन्हें रात-दिन परेशान करना, लोन वसूल करने के लिए बाहुबल का इस्तेमाल करना, आदि। एएफएल के कर्मचारियों को ऐसा प्रशिक्षण दिया जाता है कि वे ग्राहकों के साथ सही तरीके से बात करें।
- अगर किसी व्यक्ति को दिया गया फ्लोटिंग रेट टर्म लोन बिज़नेस के लिए नहीं है, तो एएफएल कोई फोरक्लोज़र चार्जेस या प्री-पेमेंट पेनल्टी नहीं लेगा। इस बात से कोई फर्क नहीं पड़ता कि लोन किसी एक व्यक्ति के नाम पर है या दो लोगों के नाम पर।

(vii) ब्याज की वसूली

हालांकि लोन की कीमत तय करने के मामले में REs को काफी छूट दी गई है, लेकिन आरबीआई ने 29 अप्रैल 2024 को एक सर्किलर DoS.CO.PPG.SEC.1/11.01.005/2024-25 जारी करके REs को कहा है कि वे लोन देने के तरीके, ब्याज और दूसरे चार्जेस लगाने के अपने तरीकों की समीक्षा करें।

इसके अनुसार, एएफएल ब्याज के मामले में इन नियमों का पालन करेगा:

- जब कस्टमर को चेक दिया जाएगा, उसी दिन से ब्याज लगना शुरू हो जाएगा।
- ब्याज सिर्फ उतने समय के लिए लगेगा जितने समय के लिए लोन लिया गया था, पूरे महीने का नहीं।
- ब्याज निकालते समय एडवांस इंस्टॉलमेंट्स को लोन की रकम से घटा दिया जाएगा।

(viii) अत्यधिक ब्याज वसूली का विनियमन

- एएफएल ने ब्याज दरों और प्रोसेसिंग तथा अन्य शुल्कों को निर्धारित करने के लिए उचित आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को निर्धारित किया है।
- एएफएल ने ऋणों और अग्रिमों के लिए ली जाने वाली ब्याज दर निर्धारित करने हेतु निधियों की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाया है।
- ब्याज दर काफी हद तक उधारकर्ता के जोखिम के लेवल (ग्रेडेशन) पर निर्भर करती है, जैसे कि वित्तीय ताकत, व्यवसाय, व्यवसाय को प्रभावित करने वाला नियामक वातावरण, प्रतिस्पर्धा, उधारकर्ता का पिछला इतिहास आदि।
- ब्याज की दर और जोखिम के अलग-अलग लेवल (Gradations of risk) के लिए अप्रोच और अलग-अलग कैटेगरी के उधार लेने वालों से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने का कारण, उधार लेने वाले या ग्राहक को एप्लीकेशन फॉर्म में बताया जाएगा और सैंकेशन लेटर में साफ-साफ लिखा जाएगा।

- व्याज दरें और जोखिम के लेवल के हिसाब से अप्रोच वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराई जाएगी.
- जब भी व्याज दरों में कोई बदलाव होगा, तो वेबसाइट पर या कहीं और प्रकाशित जानकारी को अपडेट किया जाएगा. व्याज की दर सालाना (annualised rate) होनी चाहिए ताकि उधार लेने वाले को अकाउंट में लगने वाली सही दरों की जानकारी हो.

(ix) डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्म के जरिये ऋण प्राप्त करना - उचित व्यवहार संहिता (फेयर प्रैक्टिस कोड) और आउटसोर्सिंग दिशानिर्देशों का पालन

एएफएल डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्म पर एनबीएफसी द्वारा प्राप्त ऋणों के संबंध में आरबीआई द्वारा जारी डिजिटल ऋण संबंधी दिशानिर्देशों का पालन करेगा, जो अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित का प्रावधान करता है:

- एजेंट के रूप में कार्यरत डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफॉर्मों के नाम एएफएल की वेबसाइट पर प्रकट किए जाएंगे.
- एएफएल उस साझेदार का नाम बताएगा जिसकी ओर से एएफएल उधारकर्ता के साथ बातचीत कर रहा है.
- मंजूरी के तुरंत बाद लेकिन ऋण दस्तावेजों के निष्पादन से पहले, एएफएल के लेटर हेड पर उधारकर्ता को मंजूरी पत्र जारी किया जाएगा.
- ऋण दस्तावेजों की एक प्रति तथा ऋण दस्तावेजों में उल्लिखित सभी अनुलग्नों की एक प्रति ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को उपलब्ध कराई जाएगी.

(xi) शिकायत निवारण तंत्र

कंपनी के बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स ने शिकायतों और परेशानियों को दूर करने के लिए ऑर्गेनाइजेशन के अंदर शिकायत निवारण तंत्र (Grievance Redressal Mechanism) बनाया है।

यह तंत्र सुनिश्चित करता है कि:

- a. ऋण देने वाली संस्थाओं (लेंडिंग इंस्टीटूशन) के पदाधिकारियों (functionaries) के कर्मचारियों के फैसलों से होने वाले सभी विवादों को सुना जाए और कम से कम अगले उच्च स्तर पर निपटाया जाए.
- b. कंपनी के कर्मचारियों के फैसलों से होने वाले सभी विवादों/शिकायतों, जिनमें आउटसोर्स एजेंसी द्वारा दी जाने वाली सेवाओं से जुड़े मामले भी शामिल हैं, को सुना जाएगा और निपटाया जाएगा.

ग्राहकों को बताया जाएगा कि शिकायतों को निष्पक्ष और जल्दी से निपटाने के लिए कंपनी की प्रक्रिया का विवरण कहां मिलेगा।

अगर ग्राहक कोई शिकायत करना चाहता है, तो ग्राहकों को निम्नलिखित के बारे में बताया जाना चाहिए:

- शिकायत कैसे दर्ज करें
- शिकायत कहां की जा सकती है
- उत्तर की उम्मीद कब करें
- निवारण के लिए किससे संपर्क करें
- यदि ग्राहक परिणाम से खुश न हो तो क्या करें?
- हमारा स्टाफ ग्राहक की किसी भी शंका का समाधान करने में सहायता करेगा

चरण 1: अपनी शिकायत दर्ज करें

किसी भी शिकायत के लिए, जिसमें डिजिटल लेंडिंग से जुड़ी चिंताएं और आउटसोर्स एजेंसियों द्वारा दी जाने वाली सेवाओं से जुड़ी चिंताएं भी शामिल हैं, ग्राहक नीचे दिए गए किसी भी तरीके से हम तक पहुंच सकते हैं:

1. हमारी वेबसाइट (www.axisfinance.in) पर प्रकाशित नंबरों पर हमसे संपर्क करें : टेलीफोन: 1800 419 0094. (सोमवार से शनिवार, सुबह 9.30 बजे से शाम 6.00 बजे तक)
2. हमें customer.support@axisfinance.in, grievance@axisfinance.in और axisfinance.nodalofficer@axisfinance.in पर ईमेल करें

3. शिकायत फीडबैक फॉर्म जमा करने के लिए एक्सिस फाइनेंस लिमिटेड की वेबसाइट पर जाएं:
<https://www.axisfinance.in/Customer-Services/customer-complaints-and-feedback>
4. ग्राहक ग्राहक पोर्टल www.axisfinance.in पर लॉग इन कर सकते हैं।
5. हमारी कंपनी में आइए और हमारी किसी भी ब्रांच में अपनी शिकायत/प्रेशानी बताइए। (काम करने का समय सुबह 10:00 बजे से शाम 5:30 बजे तक, सोमवार से शनिवार (महीने के पहले और दूसरे शनिवार को छोड़कर);
6. कृपया नीचे दिए गए पते पर सीधे लिखें-

एक्सिस फाइनेंस लिमिटेड
 एक्सिस हाउस, ग्राउंड फ्लोर,
 सी2, वाडिया इंटरनेशनल सेंटर
 पीबी मार्ग, वरकी,
 मुंबई 400025
7. सिस्टम में दर्ज हर शिकायत के लिए एक्रॉलेजमेंट और सर्विस आईडी (service ID) दिया जाता है।

चरण 2: शिकायत निवारण अधिकारी को शिकायत भेजना

अगर ग्राहक समाधान से संतुष्ट नहीं है, या 10 कार्य दिवसों के भीतर कोई जवाब नहीं मिलता है, तो वह कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी को लिख सकता है, मेल कर सकता है या कॉल कर सकता है:

सुश्री मंगल सारंग
 एक्सिस हाउस, ग्राउंड फ्लोर,
 सी2, वाडिया इंटरनेशनल सेंटर
 पीबी मार्ग, वरकी,
 मुंबई 400025
 टेलीफोन नंबर: 022- 6226 0049
 ईमेल आईडी: grievance@axisfinance.in

चरण 3: प्रधान नोडल अधिकारी तक शिकायत पहुंचाना

अगर ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा दिए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, या 15 कार्य दिवसों के भीतर कोई जवाब नहीं मिलता है, तो वह कंपनी के प्रिंसिपल नोडल ऑफिसर (Principal Nodal Officer) को लिख सकता है, मेल कर सकता है या कॉल कर सकता है:

सुश्री प्रीति सिंह
 एक्सिस हाउस, ग्राउंड फ्लोर,
 सी2, वाडिया इंटरनेशनल सेंटर
 पीबी मार्ग, वरकी, मुंबई 400025
 टेलीफोन नंबर: 022- 6226 0248
 ईमेल आईडी: axisfinance.nodalofficer@axisfinance.in

चरण 4: लोकपाल

- अगर 25 दिनों के अंदर शिकायत का समाधान नहीं होता है या ग्राहक को एएफएल से संतोषजनक जवाब नहीं मिलता है, तो ग्राहक सेंट्रलाइज्ड रिसीट एंड प्रोसेसिंग सेंटर (Centralised Receipt and Processing Centre) में रिजर्व बैंक - इंटीग्रेटेड ऑम्बुड्समैन स्कीम, 2021 (The Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2021) के तहत शिकायत दर्ज

करा सकता है.

- शिकायत दर्ज कराने के लिए ग्राहक लोकपाल के शिकायत दर्ज करने वाले पोर्टल: <https://cms.rbi.org.in> का इस्तेमाल कर सकता है. इलेक्ट्रॉनिक तरीके से (ई-मेल) और फिजिकल फॉर्म में, जिसमें डाक और हाथ से दी गई शिकायतें शामिल हैं, शिकायतों को सेंट्रलाइज्ड रिसीट एंड प्रोसेसिंग सेंटर, रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया, चौथा फ्लोर, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017 पर भेजा जाएगा.
- ग्राहक, <https://www.axisfinance.in/Customer-Services/ombudsman-scheme-for-एनबीएफसी's> पर रिजर्व बैंक - इंटीग्रेटेड ऑम्बुड्समैन स्कीम, 2021 (The Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2021) और स्कीम की मुख्य विशेषताओं को देख सकता है.

(xii) बीमा व्यवसाय

एएफएल, इंश्योरेंस प्रोडक्ट्स के डिस्ट्रीब्यूशन के लिए एक कंपोजिट कॉर्पोरेट एजेंट के रूप में इंश्योरेंस रेगुलेटरी एंड डेवलपमेंट अथॉरिटी ऑफ इंडिया ("IRDAI") के साथ रजिस्टर्ड है. इस हिसाब से, इंश्योरेंस से जुड़े मामलों को सुलझाने के लिए शिकायत निवारण चैनल भी उपलब्ध होंगे. ज्यादा जानकारी के लिए एएफएल की वेबसाइट देखी जा सकती है.

(xiii) शारीरिक/दृष्टिबाधित विकलांगों के लिए ऋण सुविधाएं

एएफएल शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों को ऋण सुविधाओं सहित उत्पादों और सुविधाओं को विकलांगता के आधार पर प्रदान करने में भेदभाव नहीं करेगा. एएफएल की सभी शाखाएँ ऐसे व्यक्तियों को विभिन्न व्यावसायिक सुविधाओं का लाभ उठाने के लिए हर संभव सहायता प्रदान करेंगी.

(xiv) समीक्षा

उचित व्यवहार संहिता (फेयर प्रैक्टिस कोड) कंपनी की वेबसाइट पर इसके उधारकर्ताओं और विभिन्न स्टेकहोल्डर्स की जानकारी के लिए उपलब्ध होगी. भविष्य में इस संहिता के दायरे में कोई भी वृद्धि या बदलाव होने पर उसे समय-समय पर उक्त वेबसाइट पर अपलोड किया जाएगा.

उपरोक्त नीति की बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स द्वारा सालाना समीक्षा की जाएगी या तब भी समीक्षा की जाएगी जब एएफएल द्वारा ग्राहक की शिकायतों/समस्याओं के समाधान को लेकर कोई नया बदलाव किया जाएगा, जैसे — मान लें कि कोई नया शिकायत चैनल शुरू किया जाए.