

ایکسیس فائنس لمیٹڈ (اے ایف ایل)
 منصافانہ طرز عمل کا ضابطہ اخلاق
 مالیاتی سال 2024 – 2025

جون 2024 میں ترمیم شدہ

منصافانہ طرز عمل کا ضابطہ اخلاق	دستاویز کا نام
داخلی	دستاویز کی درجہ بندی
ایکسیس فائنس لمیٹڈ (اے ایف ایل) کے ملازم تعامل	لاگو
	ذمہ دار شعبہ

بھارتی ریزرو بینک کے باب 7 کی رو سے (غیر بینک مالیاتی کمپنی - پیمانے پر مبنی ضابطہ) ربنا خخطوط ، 2023 نے غیر بینک مالیاتی کمپنی کے لیے منصافانہ طرز عمل کے ضابطہ سے متعلق ربنا خخطوط جاری کیے ہیں۔ اسی لیے صارفین سے معاملات کرنے اور منصافانہ طرز عمل پر تجارت کرنے کی غرض سے معیار طے کیے ہیں۔

آر بی آئی کے جاری کردہ ربنا خخطوط کی بنیاد پر ایکسیس فائنس لمیٹڈ (اے ایف ایل) منصافانہ طرز عمل کے ضوابط طے کرتی ہے۔ کمپنی کو ان ضوابط میں آر بی آئی کے جاری کردہ ضوابط کے پیش نظر ترمیم کرسکتی ہے۔ ذیل کے مطابق کمپنی کے قرض کی سرگرمیوں کے لیے منصافانہ طرز عمل کے ضوابط ہوں گے۔

یہ اصول صارفین سے معاملات کرنے کے ضمن میں منصافانہ طرز عمل کے ضوابط طے کرتے ہیں۔ یہ اصول صارفین کو متعلقہ معلومات فراہم کرتے ہیں اور انہیں اس بات سے آگاہ کرتی ہیں کہ کمپنی ان سے کس طرح کے معاملات کرتی ہے۔

ضوابط کے مقاصد:

یہ ضوابط ذیل کے مقاصد کے تحت ترتیب دیے گئے ہیں۔

- صارفین سے معاملات میں منصافانہ طرز عمل کی یقین دبائی
- شفاقت قائم کرنا تاکہ گاہک سوجہ بوجہ کے ساتھ فیصلہ لے سکیں۔
- صارفین کا کمپنی کے تین اعتبار بڑھان۔

(1) قرض کی درخواستیں اور ان پر کاروانی

- a. بم قرض بندننان سے انگریزی زبان میں ہی معلومات کی ترسیل کریں گے۔ اگر صارفین کو انگریزی زبان کی سمجھ نہیں بو تو اسے صارفین کی زبان میں تشریح کے ساتھ پیش کریں گے۔
- b. قرض کے لیے درکار درخواست میں تمام معلومات درج کرنی لازمی ہوگی۔ صارفین کو ضروری معلومات اے ایف ایل فراہم کرے گا تاکہ گاہک دیگر غیر بینک مالیاتی کمپنی کی پیش کش سے موازنہ کرسکے اور اپنے لیے مناسب فیصلہ لے سکے۔
- c. قرض کی درخواست، قرض کے لیے ضروری دستاویزات کی فہرست بھی ظاہر کرے گی۔
- d. اے ایف ایل کے پاس ، قرض بندگان کو ان کی درخواستوں کے موصول ہونے کی رسید دینے کا نظام رائج ہے۔ اے ایف ایل اپنے صارفین کو ان کی درخواست سے متعلق فیصلے کے بارے میں متعین وقفے میں آگاہ کرتا ہے۔ ساتھ ہی تفصیلی معلومات بھی فراہم کرتا ہے۔

(2) قرض کی منظوری اور شرائط و ضوابط

- اے ایف ایل اپنے قرض بندگان کو ان کے قرض کی منظوری کی تحریری طور پر اطلاع دیتا ہے۔ ساتھ ہی کتنی رقم بطور قرض منظور ہوئی، تمام شرائط و ضوابط، سالانہ شرح سود/ چھوٹ، شرائط و ضوابط کی منظوری تاکہ اے ایف ایل اپنے پاس صارفین کی درخواستوں کو محفوظ کرسکے۔ دیری سے قسط کی ادائیگی پر لگنے والے جرمانہ سے متعلق شق کو قرض کے معابدے میں جلی حرفونیں لکھا جائے گا۔ اے ایف ایل قرض کی منظوری اور ادائیگی سے متعلق تفصیل، قرض کی منظوری نامہ میں مبینہ طور پر تحریر کرے گی اور قرض کی درخواست کے ساتھ جوڑے گئے دستاویزات کی نقل کے ساتھ قرض بندگان کو فراہم کرے گی۔

(3) قرض سے متعلق جُرمانے

- قرض بہنگان کی جانب سے قرض کے معابدے کی عدم تعامل کی صورت جُرمانہ عائد کرنے کی صورت تسلیم کی جائے گی۔ جُرمانہ، قرض کی رقم پر عائد سود کی شرح میں جمع نہیں کیا جائے گا ناہی جُرمانے کو کسی بھی دیگر صورت میں تبدیل نہیں کیا جائے گا۔ جیسے جُرمانے پر مزید کسی قسم کابھی سود عائد نہیں کیا جائے گا۔ مرکب سود عائد کرنے کا عمل اس طرح کے جُرمانوں سے مناثر نہیں ہوگا۔
- اے ایف ایل کسی بھی صورت میں شرح سود سے متعلق کوئی بھی جُز متعارف نہیں کرے گا۔ اور ان رہنماء خطوط کی عمل آوری کی بہتر کوشش کرے گا۔
- اے ایف ایل نے جُرمانے سے متعلق ، بورڈ سے منظور شدہ پالیسی تشکیل دی ہے۔
- شرائط و ضوابط کی عدم تکمیل کی صورت میں جُرمانہ عائد کرنے کا عمل بلا کسی امتیاز اور فرق کے لامگا ہوگا۔
- انفرادی صارفین کو غیر تجارتی مقاصد کے لیے منظور قرض پر جُرمانہ، غیر انفرادی تجارتی مقاصد کے لیے حاصل کیے گئے قرض کے جُرمانے کے برابر نہیں ہوگا۔
- جُرمانہ عائد کرنے سے متعلق شرائط و ضوابط اے ایف ایل واضح طور پر عیاں کرے گا۔ قرض بہنگان کے لیے اے ایف ایل قرض سے متعلق اہم شرائط اور اہم ضوابط اپنی ویب سائٹ پر خدمات اور شرح سود کے زمرے میں جاری کرے گا۔
- جب بھی قرض داروں کو قرض کی عدم ادائیگی سے متعلق شرائط و ضوابط ترسیل کیے جائیں گے جائیں گے اس وقت بھی جُرمانہ کے بارے میں بھی بتایا جائے گا۔

(4) قرض کی ادائیگی اور شرائط و ضوابط میں تبدیلی سے متعلق

- اپنی ویب سائٹ کے ذریعے یا اور کسی مناسب ذریعے سے اے ایف ایل اپنے صارفین کسی بھی قسم کی تبدیلی جیسے شرائط و ضوابط، شرح سود، ادائیگی کا نظام الاوقات، خدمات سے متعلق قیمت طے کرنا، پیشگی ادائیگی سے متعلق آگاہ کرتے رہے گا۔ اے ایف ایل اس بات کی یقین دہانی کرے گا کہ سود کی شرح میں تبدیلی یا چھوٹ یا جُرمانہ ممکنہ طور پر لامگا ہوگا۔
- قرض کے معابدے میں درج قرض کی ادائیگی سے متعلق شرائط کو از سرنو ترتیب دینا یا بڑھانا یہ قرض معابدے کے بم آہنگ ہوگا۔
- اے ایف ایل اپنے صارفین کی جمع شدہ محفوظات سے اُسی وقت بری اذمہ ہوگا جب تک قرض بہنگان اپنی بقايا رقم کو ادا نا کر دے۔ بعد ازاں ہی اے ایف ایل اپنے اختیارات سے بری ہو جائے گی۔ اگر اس طرح کی کوئی کاروانی کی جاتی ہے تو قرض بہنگان کو پیشگی اطلاع دی جائیگی اور اُس میں ساری تفصیل بیان کی جائے گی، ایسے ایف ایل کی تما م شرائط و ضوابط کو تفصیل سے بیان کیا جائے گا۔

(5) قرض دینے کا ذمہ دار طریقہ کار/ذاتی قرض کی ادائیگی کے بعد منقولہ اور غیر منقولہ جاندادر کے کاغذات جاری کرنا

- قرض کی مکمل ادائیگی کے بعد 30 دنوں کے اندر اے ایف ایل قرض دار کے جاندادر سے متعلق دستاویزات کو ربا کرے گا یا کسی قسم کی کوئی رجسٹری کی گئی ہو تو اُسے بھی بٹائے گا۔ اپنے اختیارات اُس جاندادر سے نکال لے گا۔
- قرض بندگان کو اپنے جاندادر کی دستاویزات حاصل کرنے کے لیے بینک یا برانچ جبان سے اُس نے فرض کی کاروانی مکمل کی تھی یا اے ایف ایل کے کسی بھی دفتر سے اپنی سہولت کے لحاظ سے حاصل کر سکتا ہے۔
- منقولہ /غیر منقولہ جاندادر کے دستاویزات کی ربائی سے متعلق امور اور ممکنہ وقت فرض کے معابدہ میں اور فرض کی منظوری کے بیش کش میں واضح طور پر درج کیے جائیں گے۔
- کسی بھی وجہ سے قرض دار کی موت واقع ہوتی ہے تو اُس کی جاندادر کے دستاویزات قانوناً وارث کے سُپرد ہی کیے جائیں گے۔ اس کے متعلق شرائط و ضوابط اے ایف ایل اپنی ویب سائٹ پر جاری کرے گا۔

- دستاویزات کی دیری یا عدم ربائی کی صورت میں نقصان کی تلافی
- قرض کی مکمل ادائیگی کے 30 دنوں کے بعد بھی جاندادر کے اصلی دستاویزات جاری نہیں کیے جاتے ہیں تو قرض دار سے اس بارے میں رابطہ کیا جائے گا۔ اور دیری کی وجہ سے اس سے بون تو قرض دار کو 5000 روپے یومیہ نقصان کی تلافی حاصل کرنے کا حق حاصل رہے گا۔
- کسی بھی صورت میں منقولہ اور غیر منقولہ جاندادر کے دستاویزات کا کھو جانا یا مکمل طور پر یا ضمنی طور پر کسی بھی وجہ سے ضائع ہونا اس صورت میں اے ایف ایل اپنے قرض بندگان کو ان دستاویزات کی نقل حاصل کرنے میں مدد کرے گی اور اس کا متعلقہ خرچ بھی برداشت کرے گی۔ اس صورت میں اے ایف ایل کو اضافی 30 دن کی معیاد حاصل کرنے کا حق حاصل رہے گا اور اس دورانیہ کے بعد بھی نقصان کی تلافی کی کاروانی کی جائے گی۔

(6) ذاتی قرض کے غیر مستقل شرح سود کی تجدید

- I. قرض کی منظوری کے وقت ہی قرض بندگان کو اس بات کی اطلاع دی جائے گی کے ای ایم آئی پر غیر مستقل شرح سود کا اثر کیا ہوگا۔ شرح سود میں اضافہ یا کمی کا اُن کے ای ایم آئی اور قرض کے دورانیہ پر ممکنہ اثر کی جانکاری انہیں مناسب ذاتیوں سے وقتاً فوقتاً دی جائے گی۔
- II. سود کی شرحون میں تجدید کاری کے دوران قرض بندگان کو اپنی شرح سقد کی قسم منتخب کرنے کا اختیار دیا جائے گا۔ چاہے تو مستقل شرح سود ، جو بورڈ کی پالیسی ہوگی اس کا انتخاب کرے یا نہ کرے۔ قرض کی ادائیگی کے دورانیہ میں کتنی مرتبہ اس طرح کی تبدیلی کی جاسکتی ہے اس کی بھی جانکاری قرض بندگان کو دی جائے گی۔
- III. قرض بندگان چاہے تو اپنی ای ایم آئی میں اضافہ یا کمی /دورانیہ میں اضافہ یا کمی اس طرح کے متبادل منتخب کرنے کے لیے آزاد رہے گا۔ یا پھر قرض کی مکمل یا کچھ حصہ کی پیشگی ادائیگی سے متعلق جرمانہ یا شرائط و ضوابط کے دائروں میں ہی ہوگا۔
- IV. مستقل شرح سود سے غیر مستقل شرح سود کی سہولت حاصل کرنے کے لیے ، دیگر اخراجات کا خرچ کی شرح مطابق ہوگی۔ اس کے متعلق ساری شرائط ویب سائٹ پر جاری کی جائیں گی اور وقتاً فوقتاً صارفین کو اس کی اطلاع دی جائے گی۔
- V. اے ایف ایل اس بات کی یقین دہانی کرائے گی کہ قرض کی معیاد میں اضافے کا نتیجہ منفی ہے باقی میں نہیں ہوگا۔

VI. بر چار ماہ میں اے ایف ایل اس بات کو یقینی بنائے گا کے صارفین کو ان کے قرض کی ادائیگی تفصیل کی مکمل معلومات جیسے اصل زر، شرح سود، معینہ معیاد تک وصل کی گئی رقم، ای ایم کی تعداد، ای ایم آئی کی معینہ رقم، قرض کی معینہ مدت کے لیے سالانہ شرح سود فراہم کرے گا۔ اے ایف ایل اس بات کو یقینی بنائے گا کہ قرض کی تفصیل آسان اور قابل فہم انداز میں پیش کی جائے گی۔ مساوی مابہانہ قسطوں پر مبنی قرضوں کے علاوہ، یہ ہدایات، ضروری تراجمیں کے ساتھ، مختلف مدتیں پر مبنی تمام مساوی قسطوں والے قرضوں پر بھی لاگو ہو گی۔

(6) عمومی ہدایات

- اے ایف ایل اپنے قرض دار کے معاملات میں مداخلت سے گریز کرے گا، سوائے ان مقاصد کے جو متعلقہ قرض کے معابر کی شرائط و ضوابط میں فراہم کیے گئے ہیں (یہ معمول ایسی نئی معلومات جو پہلے قرض دار نے ظاہر نہ کی ہوں اور اے ایف ایل کے علم میں آئیں)۔
- اگر قرض دار کی جانب سے قرض اکاؤنٹ کی منتقلی کے لیے درخواست موصول ہو، تو اے ایف ایل کی رضامندی یا اعتراض (اگر کوئی ہو) عام طور پر قرض دار کو درخواست موصول ہونے کی تاریخ سے 21 دن کے اندر مطلع کر دیا جاتا ہے۔ ایسی منتقلی شفاف معابرداری شرائط اور تمام قابل اطلاق قوانین کے مطابق ہوگی۔
- قرض دار کے بقايا واجبات کی وصولی کے معاملے میں، اے ایف ایل غیر ضروری براسانی کا سہارا نہیں لیتا، جیسے قرض داروں کو غیر معمولی اوقات میں بار بار پریشان کرنا، یا قرضوں/واجبات کی وصولی کے طاقت کا استعمال کرنا۔ اس بات کو یقینی بنائے کے لیے عمل کو تربیت فراہم کی جائے گی تاکہ وہ صارفین کے ساتھ مناسب اور شائستہ انداز میں برداشت کریں۔
- اے ایف ایل کسی بھی فلوٹنگ ریٹ ٹرم لون پر، جو کاروباری مقاصد کے علاوہ انفرادی قرض دار کو (ساتھ یا بغیر شریک ضامن کے) منظور کیا گیا ہو، وقت سے پہلے ادائیگی یا قبل از وقت قرض کی واپسی پر کوئی جرمانے عائد نہیں کرے گا۔

(7) سود عائد کرنا

آر ای کو قرض کی ادائیگی، سود کی شرح عائد کرنا اور دیگر بینکی کاروبار سے متعلق بہت سارے اختیارات دیے گئے ہیں۔ آر بی آئی کے 29 اپریل 2024 کے حکمنامے کے مطابق، 25-DoS.CO.PPG.SEC.1/11.01.005/2024 اے ایف ایل نے اپنی پالیسی میں ترمیم کی ہے۔

مطابق اے ایف ایل درج ذیل اصولوں پر عمل کرے گا جو سود عائد کرنے سے متعلق ہیں:

- سود اس تاریخ سے وصول کیا جائے گا جب چیک گاپک کے حوالے کیا جائے۔
- سود صرف اس مدت کے لیے عائد کیا جائے گا جس دوران قرض باقی رہا ہو، پورے مہینے کے لیے نہیں۔
- سود کے عائد ہونے کے لیے قرض کی رقم ایڈوائنس قسطوں کے بغیر شمار کی جائے گی۔

(8) اضافی سود عائد کرنے کی تنظیم کاری

- اے ایف ایل نے سود کی شرح اور عمل آوری سمیت دیگر فیس کے تعین کے لیے مناسب داخلی اصول اور طریقہ کار و وضع کیے ہیں۔ یہ اصول شفاقت کو یقینی بنائے ہیں اور قرض لینے والوں کے مفادات کا تحفظ کرنے ہیں۔ سود کی شرح کا تعین منصفانہ بنیادوں پر کیا جاتا ہے اور انہیں گاپکوں کو واضح طور پر بتایا جاتا ہے۔
- اے ایف ایل نے سود کی شرح کے تعین کے لیے ایک مائل اپنایا ہے جو فنٹر کی لائگت، چھوٹ، اور خطرے کے اندیشے کو مدنظر رکھتا ہے۔ اس مائل کے ذریعے قرضوں پر لاگو کی جائے والی شرح سود کا تعین کیا جاتا ہے تاکہ یہ منصفانہ اور شفاف ہو۔
- قرض بندہ پر لاگو کی جائے والی شرح سود کافی حد تک قرض لینے والے کے خطرے کے درجہ بندی پر منحصر ہوتی ہے، جیسے کہ مالی استحکام، کاروبار کی نواعت، کاروبار پر اثر انداز ہونے والے ضوابطی عوامل، مقابلہ، اور قرض لینے والے کی ماضی کی تاریخ وغیرہ۔
- شرح سود اور خطرے کے مختلف درجوں کے لیے رسائی اور مختلف قسم کے قرض لینے والوں سے مختلف شرح سود وصول کرنے کی وجہ کو قرض بندہ یا گاپک کو درخواست فارم میں واضح طور پر ظاہر کیا جائے گا اور اس کی تفصیلات منظوری کے خط میں بھی وضاحت سے فراہم کی جائیں گے۔

- شرح سود اور خطرے کے مختلف درجوں کی معلومات ویبسائٹ پر درج کی جائیں گی۔
- ویب سائٹ پر شائع کی جانے والی معلومات شرح سود کی تبدیلی کے بعد تبدیل کی جائیں گی۔ شرح سود سالانہ ہوگی جس سے صارفین کو حقیقی شرح سود کا علم بوگا۔

(9) ڈجیٹل پیٹ فارم کے ذریعے حاصل کیے جانے والے قرض کے بارے میں منصفانہ طرز عمل اور ربنا خطاوط ڈجیٹل پیٹ فارم پر دیے جانے والے قرضوں سے متعلق اے ایف ایل آر بی آئی کے ربنا خطاوط کا پابند ہے۔ جو ذیل کے امور پر مشتمل ہے۔

- اے ایف ایل کی ویبسائٹ پر ڈجیٹل پیٹ فارم کے ذریعے قرض دینے والے ایجنت کی مکمل معلومات فرایم کی جائیں گی۔
- اے ایف ایل اپنے شرکت دار کا نام بھی ظاہر کرے گی کہ کس شراکت دار کے ذریعے وہ صارف سے گفتگو کر رہی ہے۔
- قرض کے دستاویزات پر عملدرآمد سے قبل، قرض کی منظوری کے فوراً بعد، منظوری کا خط AFL کے لیٹر پیٹ پر قرض لینے والے کو جاری کیا جائے گا۔
- قرض کے دستاویزات کی ایک کاپی اور ان دستاویزات میں ذکر کردہ تمام منسلکات کی ایک کاپی قرض کی منظوری یا ادائیگی کے وقت تمام قرض لینے والوں کو فرایم کی جائے گی۔

(10) شکایات کے حل کا طریقہ کار

کمپنی کے بورڈ آف ڈائریکٹرس نے کمپنی کے اندر وہ معاملات سے متعلق شکایت کے حل کے لیے ایک طریقہ کار معین کیا ہے۔

یہ طریقہ کار اس بات کی یقین دہانی کرتا ہے کہ

- a. تمام تنازعات جو قرض دینے والی اداروں کے افسران کے فیصلوں سے پیدا ہوتے ہیں، کم از کم اگلے اعلیٰ سطح پر سنے جاتے ہیں اور ان کا تصفیہ کیا جاتا ہے۔
- b. تمام تنازعات/شکایات جو کمپنی کے افسران کے فیصلوں سے پیدا ہوتی ہیں، یہاں ملتوں ان خدمات کے جو آؤٹ سورس ایجنسی کی طرف سے فرایم کی جاتی ہیں، سنی جاتی ہیں اور ان کا تصفیہ کیا جاتا ہے۔

صارفین کو اس بات سے اگاہ کیا جائے گا کہ شکایت درج کرنے کا طریقہ کار کیا ہے اور اس سے متعلق معلومات کہاں سے حاصل کی جائے۔ اس ضمن میں صارفین کو ذیل کے مطابق معلومات دی جائیں گی۔

• شکایت کس طرح درج کریں
• شکایت کہاں درج کریں
• شکایت پر جواب کب تک مل سکتا ہے۔
• حل کے لیے کس سے رابطہ کریں
• دیے گئے حل سے مطمئن نا ہوں تو کس سے رابطہ کریں
• صارفین کے کسی بھی قسم کی شکایت سے متعلق بمارے عہدیدار صارف کی مدد کریں گے۔

مرحلہ ایک: اپنی شکایت درج کرائیں

- گاہک کسی بھی شکایت کے لیے ہم سے رابطہ کر سکتا ہے، جس میں ڈجیٹل قرض سے متعلق خدشات اور آؤٹ سورس ایجنسیوں کی طرف سے فرایم کی جانے والی خدمات سے متعلق خدشات شامل ہیں، مندرجہ ذیل چیلنزر کے ذریعے:
1. بماری ویبسائٹ پر درج نمبرات کے ذریعے ہم سے رابطہ کریں۔ 1800 419 0094 پر تا سنیچر 09:30 تا 06:00 جسے تک
 2. ہمیں ای میل کریں customer.support@axisfinance.in, grievance@axisfinance.in & axisfinance.nodalofficer@axisfinance.in

3. شکایت سے متعلق فارم پُر کرنے کے لیے ایکس بینک کی ذیل کی ویسائٹ پر آئیں۔

<https://www.axisfinance.in/Customer-Services/customer-complaints-and-feedback>

4. صارف کے لیے مختص پورٹل پر لاگ ان کریں۔

5. ہماری بینک کے کسی بھی شاخ میں صبح 09:30 تا 05:30 کے درمیان پیر تا سنیچر کے دنوں کے درمیان رابطہ کریں۔ پہلے اور اور دوسرے سنیچر کو چھوڑ کر۔

6. اس پتے پر لکھیں۔

Axis Finance Limited

Axis House, Ground Floor,
C2, Wadia International Centre
P.B. Marg, Worli,
Mumbai 400025

7. بر درج شدہ شکایت کے لیے رسید اور شکایت نمبر فرایم کیا جائے گا۔

مرحلہ دو: شکایت کے حل کے لیے آفیسر سے رابطہ

درج شدہ شکایت کے حل سے صارف مطمئن نا ہوتا ہے یا 10 دنوں کی مدت کے بعد بھی کسی قسم کا رد عمل موصول نا ہوتا ہے۔
صارف شکایت کے حل کے لیے آفیسر سے رابطہ کر سکتے ہیں۔

Ms. Mangal Sarang

Axis House, Ground Floor,
C2, Wadia International Centre
P.B. Marg, Worli,
Mumbai-400025
Tel no: 022- 6226 0049
Email id: grievance@axisfinance.in

مرحلہ تین: نوٹل آفیسر تک شکایت کی رسانی

اگر صارف آفیسر کے ذریعے دئیے گئے حل سے مطمئن نا ہوتا ہے یا تو یا 15 دنوں کی مدت کے بعد بھی آفیسر سے کسی قسم کا کوئی رد عمل موصول نا ہوتا ہے۔ راست نوٹل آفیسر تک شکایت کی رسانی ممکن ہے۔

Ms. Preeti Singh

Axis House, Ground Floor,
C-2 Wadia International Centre,
P. B Marg, Worli,
Mumbai-400025
Tel no: 022- 6226 0248
Email id: axisfinance.nodalofficer@axisfinance.in

مرحلہ چار: محاسب اعلیٰ تک رسانی

- اگر شکایت کو 25 دنوں کے اندر حل نہیں کیا جاتا یا اگر گاپک کو AFL سے تسلی بخش جواب نہیں ملتا، تو گاپک مرکزی شکایت وصولی اور پروسیسینگ مرکز میں 2021 کے ریزرو بینک - اشیگریٹ اور میرڈمین اسکیم کے تحت شکایت درج کروا سکتا ہے۔

- گاپک شکایت درج کرنے کے لیے اسکیم کا شکایت درج کرنے کا پورٹل استعمال کر سکتا ہے : <https://cms.rbi.org.in>۔ الیکٹرانک طریقے (ای میل) اور جسمانی شکایت وصولی کے ذریعے یا ہاتھ سے دی جانے والی شکایت، کو مرکزی شکایت وصولی اور پروسیسینگ مرکز میں بھیجا جائے گا۔ مرکز کا پتہ ہے:
- مرکزی شکایت وصولی اور پروسیسینگ مرکز ریزرو بینک آف انڈیا، چوتھی منزل، سیکٹر 17، چنڈی گڑھ - 160017

- گاپک ریزرو بینک - انتیگریٹڈ اومبرڈمین اسکیم، 2021 اور اسکیم کی اہم خصوصیات کو بر جا کر ملاحظہ کر سکتے ہیں۔
<https://www.axisfinance.in/Customer-Services/ombudsman-scheme-for-NBFC's>

(11) انشورنس کی تجارت

انشورنس ریگولیٹری اینڈ ڈیولپمنٹ اٹھارٹی آف انڈیا ("IRDAI") کے ساتھ انشورنس مصنوعات کی تقسیم کے لیے کمپوزٹ کارپوریٹ ایجنٹ کے طور پر رجسٹرڈ ہے۔ اس کے مطابق، انشورنس سے متعلق مسائل کے حل کے لیے شکایت پر عمل درآمد کے لیے چینلز بھی دستیاب ہوں گے۔ مزید تفصیلات کے لیے، AFL کی ویب سائٹ ملاحظہ کی جائے

(12) خاص ضرورتیں والے صارفین کے لیے قرض کی سہولت

جسمانی/نظر سے معدور درخواست کاروں کو معدوری کی بنیاد پر مصنوعات اور سہولتوں بشرطی قرض کی سہولتیں فراہم کرنے میں امتیاز نہیں کرے گا۔ AFL کی تمام شاخیں ایسے افراد کو مختلف کاروباری سہولتوں کو حاصل کرنے میں تمام ممکنہ مدد فراہم کریں گی۔

(13) جائزہ

یہ منصفانہ طرز عمل کا ضابطہ کمپنی کی ویب سائٹ پر اس کے قرض بندگان اور مختلف شرکت داروں کی معلومات کے لیے دستیاب ہوگا۔ اس ضابطے کے دائروں کار میں کسی بھی قسم کی بہتری یا تبدیلی کو وقتاً فوقتاً اسی ویب سائٹ پر اپ لوڈ کیا جائے گا۔

مذکورہ پالیسی کو ہر سال کمپنی کے بورڈ آف ڈائریکٹرز کی جانب سے جائزہ لیا جائے گا یا جب بھی AFL اپنے صارفین کی شکایات/مسائل کو نمائے میں کوئی نئی تبدیلیاں کرے گا، بشرط اگر کوئی نئے شکایات کے چینلز متعارف کروائے جائیں۔