

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

جون 2024 میں ترمیم شدہ

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

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

آر بی آئی کے جاری کردہ رہنما خطوط کی بنیاد پر ایکسیس فائننس لمیٹیڈ (اے ایف ایل) منصفانہ 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 منصفانہ طرز عمل کے ضوابط ہوں گے۔

یہ اصول صارفین سے معاملات کرنے کے ضمن میں منصفانہ 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 منصفانہ طرز عمل کی یقین دہانی
- شفافیت قائم کرنا تاکہ گاہک سوجھ بوجھ کے ساتھ فیصلہ لے سکیں۔
- صارفین کا کمپنی کے تئیں اعتبار بڑھانا۔

### 1) قرض کی درخواستیں اور اُن پر کارروائی

- a. ہم قرض دہندگان سے انگریزی زبان میں ہی معلومات کی ترسیل کریں گے۔ اگر صارفین کو انگریزی زبان کی سمجھ نہیں ہو 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 دہندگان کو اُن کی درخواستوں کے موصول ہونے کی رسید دینے کا نظام رائج ہے۔ اے ایف ایل اپنے صارفین کو اُن 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

- a. اے ایف ایل اپنے قرض دہندگان کو اُن 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 معاہدے میں جلی حرفونمیں 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 دہندگان کو فراہم کرے گی۔

### (3) قرض سے متعلق جُرمائے

- قرض دہندگان کی جانب سے قرض کے معاہدے کی عدم تعمیل کی صورت جُرمائے عائد کرنے کی صورت تسلیم کی جائے گی۔ جُرمائے ، قرض کی رقم پر عائد سود کی شرح میں جمع نہیں کیا جائے گا نا ہی جُرمائے کو کسی بھی دیگر صورت میں تبدیل نہیں کیا جائے گا۔ جیسے جُرمائے پر مزید کسی قسم کا بھی سود عائد نہیں کیا جائے گا۔ مرکب سود عائد کرنے کا عمل اس طرح کے جُرمائوں سے متاثر نہیں ہوگا۔
- اے ایف ایل کسی بھی صورت میں شرح سود سے متعلق کوئی بھی جُز متعارف نہیں کرے گا۔ اور ان رہنما خطوط کی عمل آوری کی بہتر کوشش کرے گا۔
- اے ایف ایل نے جُرمائے سے متعلق ، بورڈ سے منظور شدہ پالیسی تشکیل دی ہے۔
- شرائط و ضوابط کی عدم تکمیل کی صورت میں جُرمائے عائد کرنے کا عمل بلا کسی امتیاز اور فرق کے لاگو ہوگا۔
- انفرادی صارفین کو غیر تجارتی مقاصد کے لیے منظور قرض پر جُرمائے، غیر انفرادی تجارتی مقاصد کے لیے حاصل کیے گئے قرض کے جُرمائے کے برابر نہیں ہوگا۔
- جُرمائے عائد کرنے سے متعلق شرائط و ضوابط اے ایف ایل واضح طور پر عیاں کرے گا۔ قرض دہندگان 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 گی اُس وقت بھی جُرمائے 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 جُرمائے ممکنہ طور پر لاگو ہوگا۔
- قرض کے معاہدہ میں درج قرض کی ادائیگی سے متعلق شرائط کو ازسرنو ترتیب دینا یا بڑھانا یہ قرض معاہدے کے ہم آہنگ ہوگا۔
- اے ایف ایل اپنے صارفین کی جمع شدہ محفوظات سے اُسی وقت بری اذمہ ہوگا جب تک قرض دہندگان اپنی بقایا رقم کو ادا نا کردے۔ بعد ازاں ہی اے ایف ایل اپنے اختیارات سے بری ہو جائے گی۔ اگر اس طرح کی کوئی کاروائی کی جاتی ہے تو قرض دہندگان کو پیشگی اطلاع دی جائے گی اور اُس میں ساری تفصیل بیان کی جائے گی، ایسے ایف ایل کی تمام شرائط و ضوابط کو تفصیل سے بیان کیا جائے گا۔



VI. ہر چار ماہ میں اے ایف ایل اس بات کو یقینی بنائے گا کہ صارفین کو ان کے قرض کی ادائیگی تفصیل کی مکمل معلومات جیسے اصل زر، شرح سود، متعینہ معیاد تک وصل کی گئی رقم، ای ایم کی تعداد، ای ایم آئی کی متعینہ رقم، قرض کی متعینہ 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 ماہانہ قسطوں پر مبنی قرضوں کے علاوہ، یہ ہدایات، ضروری ترامیم کے ساتھ، مختلف مدتوں 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 معاہدے کی شرائط و ضوابط میں فراہم کیے گئے ہیں (بشمول 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 معاہداتی شرائط اور تمام قابل اطلاق قوانین کے مطابق ہوگی۔
- قرض دار کے بقایا واجبات کی وصولی کے معاملے میں، اے ایف ایل غیر ضروری ہراسانی کا سہارا نہیں لیتا، جیسے قرض داروں کو غیر معمولی اوقات میں بار بار پریشان کرنا، یا قرضوں/واجبات کی وصولی کے لیے طاقت کا استعمال کرنا۔ اس بات کو یقینی بنانے کے لیے عملے کو تربیت فراہم کی جائے گی تاکہ وہ صارفین کے ساتھ مناسب اور شائستہ انداز میں برتاؤ 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، DoS.CO.PPG.SEC.1/11.01.005/2024-25 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 گاہک 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 ایڈوانس 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 وضع کیے ہیں۔ یہ اصول شفافیت کو یقینی بناتے ہیں اور قرض لینے والوں کے مفادات کا تحفظ کرتے ہیں۔ سود کی شرح کا تعین منصفانہ بنیادوں پر کیا جاتا ہے اور انہیں گاہکوں کو واضح طور پر بتایا جاتا ہے۔
- اے ایف ایل نے سود کی شرح کے تعین کے لیے ایک ماڈل اپنایا ہے جو فنڈز کی لاگت، چھوٹ، اور خطرے کے اندیشے کو مدنظر رکھتا ہے۔ اس ماڈل کے ذریعے قرضوں پر لاگو کی جانے والی شرح سود کا تعین کیا جاتا ہے تاکہ یہ منصفانہ اور شفاف ہو۔
- قرض دہندہ پر لاگو کی جانے والی شرح سود کافی حد تک قرض لینے والے کے خطرے کے درجہ بندی پر منحصر ہوتی ہے، جیسے کہ مالی استحکام، کاروبار کی نوعیت، 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 دہندہ یا گاہک 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 گی۔

- شرح سود اور خطرے کے مختلف درجوں کی معلومات ویب سائٹ 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 ہوگا۔

### (9) ڈیجیٹل پلیٹ فارم کے ذریعے حاصل کیے جانے والے قرض کے بارے میں منصفانہ طرز عمل اور رہنما خطوط

ڈیجیٹل پلیٹ فارم پر دیے جانے والے قرضوں سے متعلق اے ایف ایل آر بی آئی کے رہنما خطوط کا پابند ہے۔ جو ذیل کے امور پر مشتمل ہے۔

- اے ایف ایل کی ویب سائٹ پر ڈیجیٹل پلیٹ فارم کے ذریعے قرض دینے والے ایجنٹ کی مکمل معلومات فراہم کی جائیں گی۔
- اے ایف ایل اپنے شرکت دار کا نام بھی ظاہر کرے گی کہ کس شرکت 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 ہیڈ 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 فراہم کی جائے گی۔

### (10) شکایات کے حل کا طریقہ کار

کمپنی کے بورڈ آف ڈائریکٹرز نے کمپنی کے اندرون معاملات سے متعلق شکایت کے حل کے لیے ایک طریقہ کار متعین کیا ہے۔ یہ طریقہ کار اس بات کی یقین دہانی کرتا ہے کہ۔

- 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۔
- تمام تنازعات/شکایات جو کمپنی کے افسران کے فیصلوں سے پیدا ہوتی ہیں، بشمول ان خدمات کے جو آؤٹ سورس ایجنسی کی طرف سے فراہم کی جاتی ہیں، سنی جاتی ہیں اور ان کا تصفیہ کیا جاتا ہے۔

صارفین کو اس بات سے آگاہ 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 ہمارے عہدیدار صارف کی مدد کریں گے۔

#### مرحلہ ایک: اپنی شکایت درج کرانیں

گاہک کسی بھی شکایت کے لیے ہم سے رابطہ کر سکتا ہے، جس میں ڈیجیٹل قرض سے متعلق خدشات اور آؤٹ سورس ایجنسیوں کی طرف سے فراہم کی جانے والی خدمات سے متعلق خدشات شامل ہیں، مندرجہ ذیل چینلز کے ذریعے:

1. ہماری ویب سائٹ پر درج نمبرات کے ذریعے ہم سے رابطہ کریں۔ 1800 419 0094 پیر تا سنیچر 09:30 تا 06:00 بجے تک

2. ہمیں ای میل کریں [customer.support@axisfinance.in](mailto:customer.support@axisfinance.in), [grievance@axisfinance.in](mailto:grievance@axisfinance.in) &

[axisfinance.nodalofficer@axisfinance.in](mailto:axisfinance.nodalofficer@axisfinance.in)

3. شکایت سے متعلق فارم پُر کرنے کے لیے ایکسس بینک کی ذیل کی ویب سائٹ 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. ہر درج شدہ شکایت کے لیے رسید اور شکایت نمبر فراہم کیا جائے گا۔

#### مرحلہ دو: شکایت کے حل کے لیے آفیسر سے رابطہ

درج شدہ شکایت کے حل سے صارف مطمئن نا ہو تو یا 10 دنوں کی مدت کے بعد بھی کسی قسم کا ردعمل موصول نا ہو تو

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: نوڈل آفیسر تک شکایت کی رسائی

اگر صارف آفیسر کے ذریعے دئیے گئے حل سے مطمئن نا ہو تو یا 15 دنوں کی مدت کے بعد بھی آفیسر سے کسی قسم کا

کوئی ردعمل موصول نا ہو تو براہ راست نوڈل آفیسر تک شکایت کی رسائی 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: محتسب اعلیٰ تک رسائی

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

- گاہک شکایت درج کرنے کے لیے اومبرڈمین کا شکایت درج کرنے کا پورٹل استعمال کر سکتا ہے : <https://cms.rbi.org.in>۔ الیکٹرانک طریقے (ای میل) اور جسمانی شکل میں شکایات، بشمول ڈاک کے ذریعے یا ہاتھ سے دی جانے والی شکایات، کو مرکزی شکایت وصولی اور پروسیسنگ مرکز میں بھیجا جائے گا۔ مرکز کا پتہ ہے:

- مرکزی شکایت وصولی اور پروسیسنگ مرکز ریزرو بینک آف انڈیا، چوتھی منزل، سیکٹر 17، چنڈی گڑھ - 160017

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

#### (11) انشورنس کی تجارت

انشورنس ریگولیٹری اینڈ ڈیولپمنٹ اتھارٹی 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 معذور درخواست گزاروں کو معذوری کی بنیاد پر مصنوعات اور سہولتوں بشمول 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 دہندگان اور مختلف شراکت داروں کی معلومات کے لیے دستیاب ہوگا۔ اس ضابطے کے دائرہ 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 نمٹانے میں کوئی نئی تبدیلیاں کرے گا، بشمول اگر کوئی نئے شکایات کے چینلز متعارف کروائے جائیں۔