

ایکسس فنانس لمیٹڈ (AFL)

ضابطہ برائے منصفانہ طریقہ کار

مالیاتی سال 2025-26

اپ ڈیٹ شدہ: جنوری 2026

ریزرو بینک آف انڈیا (RBI) نے "ریزرو بینک آف انڈیا (نان بینکنگ فنانشل کمپنیز - ذمہ دارانہ کاروباری طرز عمل) ڈائریکشنز، 2025" کے تحت نان بینکنگ فنانشل کمپنیوں (NBFCs) کے لیے منصفانہ طریقہ کار کے ضابطے پر گائیڈ لائنز جاری کی ہیں، جس کے ذریعے صارفین کے ساتھ لین دین کے دوران منصفانہ کاروباری اور کارپوریٹ طریقوں کے معیارات مقرر کیے گئے ہیں۔

ایکس فنانس لمیٹڈ ("کمپنی" / AFL) اس کے ذریعے ریزرو بینک کی جاری کردہ گائیڈ لائنز پر مبنی "ضابطہ برائے منصفانہ طریقہ کار (FPC)" پیش کرتی ہے۔ کمپنی وقتاً فوقتاً اس ضابطے میں مناسب ترامیم بھی کرے گی تاکہ ریزرو بینک کی جانب سے وقت کے ساتھ مقرر کردہ معیارات کی تعمیل کی جا سکے۔ کمپنی کی قرضہ جاتی سرگرمیوں کے لیے منصفانہ طریقہ کار کا ضابطہ درج ذیل ہوگا:

یہ ضابطہ صارفین کے ساتھ لین دین کے دوران کمپنی کے لیے کم از کم منصفانہ طریقہ کار کے معیارات طے کرتا ہے۔ یہ صارفین کو معلومات فراہم کرتا ہے اور وضاحت کرتا ہے کہ روزمرہ کی بنیاد پر کمپنی سے ان کے ساتھ کس طرح کے برتاؤ کی توقع ہے۔

ضابطے کا مقصد

اس ضابطے کو درج ذیل مقاصد کے ساتھ تیار کیا گیا ہے:

- صارفین کے ساتھ لین دین کے دوران منصفانہ طریقہ کار کو یقینی بنانا۔
- شفافیت میں اضافہ تاکہ صارفین پروڈکٹ کو بہتر طور پر سمجھ سکیں اور باخبر فیصلے کر سکیں۔
- کمپنی میں صارفین کے اعتماد کو فروغ دینا۔

(i) قرض کی درخواستیں اور ان کی پروسیسنگ

الف. ہم قرض لینے والے کے ساتھ تمام خط و کتابت انگریزی میں کریں گے۔ اگر صارف انگریزی نہیں سمجھتا، تو ہم اسے اس کی مادری یا علاقائی زبان میں سمجھائیں گے جسے وہ سمجھتا ہو۔

ب. لون ایپلی کیشن فارم (درخواست فارم) میں وہ تمام معلومات شامل ہوں گی جو قرض لینے والے کی طرف سے جمع کروانا ضروری ہیں۔ AFL کی جانب سے ضروری معلومات فراہم کی جائیں گی تاکہ قرض لینے والا دیگر نان بینکنگ فنانس کمپنیوں (NBFCs) کی شرائط و ضوابط کے ساتھ بامعنی موازنہ کر سکے اور اس موازنہ کی بنیاد پر باخبر فیصلہ لے سکے۔

ج. لون ایپلی کیشن فارم میں ان دستاویزات کی فہرست بھی درج ہوگی جو صارف کو درخواست فارم کے ساتھ جمع کروانا ہوں گی۔

د. AFL کے پاس قرض کے حصول کے لیے درخواست فارم کی وصولی کی رسید دینے کا طریقہ کار موجود ہے۔ AFL تمام مطلوبہ معلومات مکمل طور پر موصول ہونے کی تاریخ سے ایک مناسب مدت کے اندر قرض لینے والے کو اپنے فیصلے سے آگاہ کرے گا۔

(ii) قرض کی جانچ اور شرائط و ضوابط

AFL منظوری کے خط یا کسی دوسرے ذریعے سے قرض لینے والے کو تحریری طور پر آگاہ کرے گی۔ اگر صارف انگریزی نہیں سمجھتا، تو ہم اسے اس کی مادری زبان میں سمجھائیں گے۔ اس مراسلے میں منظور شدہ حد، سالانہ ڈسکاؤنٹ/شرح سود اور اس کے اطلاق کے طریقے سمیت تمام شرائط و ضوابط شامل ہوں گے، اور AFL ان شرائط کی قبولیت کا ریکارڈ اپنے پاس رکھے گا۔ تاخیر سے ادائیگی پر عائد ہونے والے جرمانے سے متعلق کوئی بھی شق لون ایگریمنٹ (معادہ قرض) میں جلی حروف میں لکھی جائے گی۔ قرض کی منظوری/اجرا کے وقت، AFL لون ایگریمنٹ کی ایک کاپی اور اس میں درج تمام منسلکات کی ایک کاپی قرض لینے والے کو فراہم کرے گی۔

(iii) قرضہ جاتی کھاتوں میں تعزیری واجبات

• اگر قرض لینے والا قرض کے معاہدے کی بنیادی شرائط و ضوابط کی عدم تعمیل کرے تو اس پر عائد کی جانے والی سزا کو 'تعزیری واجبات' تصور کیا جائے گا، اور اسے 'تعزیری شرح سود' کی صورت میں لاگو نہیں کیا جائے گا جو پیشگی دی گئی رقم پر عائد شرح سود میں شامل کر دی جائے۔ تعزیری واجبات پر کسی قسم کی سرمایہ کاری نہیں ہوگی، یعنی ان واجبات پر مزید سود کا حساب نہیں لگایا جائے گا۔ تاہم، اس سے قرضہ کھاتے میں سود کے معمول کے مرکب طریقہ کار پر کوئی اثر نہیں پڑے گا۔

• AFL غیر ادا شدہ سود (بشمول غیر ادا شدہ EM) پر معاہدے میں طے شدہ شرح سود کے مطابق، ادائیگی کی درستگی (Remediation) کی تاریخ تک سود وصول کرے گا، نہ کہ تعزیری شرح سود کے مطابق۔

- (i) قرض کی واپسی میں کوتاہی بھی معاہدے کی اہم شرائط کی عدم تعمیل ہے، اور اس پر عائد جرمانہ 'تادیبی چارجز' کی صورت میں ہوگا نہ کہ 'تادیبی سود'۔ یہ چارجز معقول ہوں گے اور بورڈ کی منظور شدہ پالیسی کے مطابق صرف ڈیفالٹ (عدم ادائیگی) کی رقم پر غیر امتیازی طریقے سے عائد کیے جائیں گے۔ مزید برآں، یہ یقینی بنایا جائے گا کہ ان چارجز پر مزید سود کا حساب نہ لگایا جائے۔
- (ii) سابقہ بقایا تادیبی چارجز پر مزید نئے تادیبی چارجز نہیں لگائے جائیں گے۔
- (iii) تادیبی چارجز پر GST کے اطلاق کے حوالے سے AFL سینٹرل بورڈ آف ان ڈائریکٹ ٹیکسز اینڈ کسٹمز (CBIC) کی ہدایات اور وضاحتوں پر عمل کرے گا۔

- AFL شرح سود میں کوئی اضافی جزو شامل نہیں کرے گا اور ان گائیڈ لائنز کی لفظی و معنوی تعمیل کو یقینی بنائے گا۔
- تادیبی چارجز کے حوالے سے AFL کے پاس بورڈ کی منظور شدہ پالیسی موجود ہے۔
- تادیبی چارجز کی مقدار معقول اور عدم تعمیل کے تناسب سے ہوگی اور کسی مخصوص پروڈکٹ کیٹیگری میں غیر امتیازی ہوگی۔
- غیر کاروباری مقاصد کے لیے 'انفرادی قرض گیسٹوں' کو جاری کردہ قرضوں پر تادیبی چارجز، اسی نوعیت کی عدم تعمیل پر غیر انفرادی قرض گیسٹوں سے لیے جانے والے چارجز سے زیادہ نہیں ہوں گے۔
- تادیبی چارجز کی مقدار اور وجہ AFL کی جانب سے لون ایگریمنٹ اور اہم شرائط و ضوابط کے بیان (KFS) میں واضح طور پر ظاہر کی جائے گی، نیز اسے ویب سائٹ پر "Interest rates and Service Charges" کے تحت بھی دکھایا جائے گا۔ جب بھی عدم تعمیل پر یاد دہانی کا نوٹس بھیجا جائے گا، تادیبی چارجز سے آگاہ کیا جائے گا اور چارجز عائد کرنے کی ہر مثال اور وجہ بھی بتائی جائے گی۔

(iv) قرضوں کا اجرا بشمول شرائط و ضوابط میں تبدیلیاں

- اپنی ویب سائٹ کے ذریعے یا ضرورت پڑنے پر متعلقہ علاقائی زبان میں، AFL اپنے تمام یا مخصوص قرض گیسٹوں کو منظوری کی شرائط میں کسی بھی تبدیلی کا نوٹس دے گا، بشمول ادائیگی کا شیڈول، شرح سود، سروس چارجز، پری پیمنٹ چارجز وغیرہ۔ AFL یہ بھی یقینی بنائے گا کہ شرح سود اور چارجز میں تبدیلیاں صرف مستقبل سے نافذ العمل ہوں۔ اس سلسلے میں لون ایگریمنٹ میں ایک مناسب شرط شامل کی جائے گی۔
- ادائیگی کی واپسی یا کارکردگی کو تیز کرنے کا فیصلہ متعلقہ لون ایگریمنٹ کے مطابق ہوگا۔
- AFL تمام واجبات کی ادائیگی یا بقایا رقم کی وصولی کے بعد ہی قرض گیر کی تمام ضمانتیں ربا کرے گا، بشرطیکہ AFL قرض گیر کے خلاف کسی دوسرے دعوے کے لیے کوئی جائز حق یا 'حق حبس' موجود نہ ہو۔ اگر 'حق منہائی' کا استعمال کرنا ہو، تو قرض گیر کو مکمل تفصیلات کے ساتھ نوٹس دیا جائے گا کہ کن شرائط کے تحت AFL ضمانتیں اپنے پاس رکھنے کا حق رکھتا ہے۔

(v) ذمہ دارانہ قرض دہی کا طرز عمل - ذاتی قرضوں کی واپسی/تصفیہ پر منقولہ و غیر منقولہ جائیداد کی دستاویزات کی واپسی

- AFL قرض کے کھاتے کی مکمل ادائیگی یا تصفیہ کے 30 دنوں کے اندر جائیداد کی تمام اصل منقولہ/غیر منقولہ دستاویزات ربا کرے گا اور کسی بھی رجسٹری میں درج چارجز کو ختم کرے گا۔
- قرض گیر کو اختیار دیا جائے گا کہ وہ اپنی پسند کے مطابق اصل دستاویزات اس برانچ سے حاصل کرے جہاں سے لون اکاؤنٹ چلایا جا رہا تھا، یا AFL کے کسی دوسرے دفتر سے جہاں دستاویزات دستیاب ہوں۔
- اصل دستاویزات کی واپسی کا وقت اور مقام 1 دسمبر 2023 یا اس کے بعد جاری ہونے والے منظوری کے خطوط میں درج کیا جائے گا۔
- واحد یا مشترکہ قرض گیسٹوں کی وفات کی صورت میں، AFL کے پاس قانونی ورثاء کو دستاویزات کی واپسی کا ایک واضح طریقہ کار موجود ہے جو ویب سائٹ پر بھی دستیاب ہے۔
- دستاویزات کی واپسی میں تاخیر پر معاوضہ:
- اگر قرض کی مکمل ادائیگی کے 30 دن بعد بھی دستاویزات ربا کرنے یا رجسٹری میں چارج ختم کرنے کی فائل جمع کرانے میں تاخیر ہو، تو AFL قرض گیر کو تاخیر کی وجہ بتائے گا۔ جہاں تاخیر کا ذمہ دار AFL ہوگا، وہاں قرض گیر کو 5,000 روپے فی دن کے حساب سے معاوضہ دیا جائے گا۔
- اصل دستاویزات کے گم یا خراب ہونے کی صورت میں، AFL ڈپلیکیٹ یا مصدقہ نقول حاصل کرنے میں قرض گیر کی مدد کرے گا اور تمام اخراجات خود برداشت کرے گا۔ اس کے علاوہ معاوضے کی ادائیگی بھی ہوگی۔ اس عمل کے لیے AFL کو مزید 30 دن (کل 60 دن) ملیں گے، اور اس کے بعد تاخیر کا جرمانہ لاگو ہوگا۔ یہ معاوضہ کسی بھی دوسرے قانون کے تحت قرض گیر کے حقوق کو متاثر کیے بغیر دیا جائے گا۔

(vi) مساوی ماہانہ اقساط (EMI) پر مبنی پرسنل لونز پر متغیر شرح سود کا دوبارہ تعین

- AFL نے درج ذیل تقاضوں کو پورا کرنے کے لیے ایک مناسب پالیسی فریم ورک نافذ کیا ہے:
- الف) قرض کی منظوری کے وقت، AFL قرض گیسٹوں کو واضح طور پر آگاہ کرے گا کہ ریفرنس بینچ مارک سود کی شرح میں تبدیلی سے EMI اور/یا قرض کی مدت پر کیا اثرات مرتب ہو سکتے ہیں۔ اس کے بعد، مذکورہ بالا وجہ سے EMI یا مدت میں ہونے والے کسی بھی اضافے کے بارے میں قرض گیر کو فوری طور پر مناسب ذرائع سے مطلع کیا جائے گا۔

- ب) سود کی شرح کے دوبارہ تعین کے وقت، AFL بورڈ کی منظور شدہ پالیسی کے مطابق قرض گیسٹوں کو یہ اختیار دے سکتا ہے کہ وہ 'فکسڈ ریٹ' (مستقل شرح سود) پر منتقل ہو سکیں۔ پالیسی میں یہ بھی واضح کیا جا سکتا ہے کہ قرض کی مدت کے دوران ایک قرض گیر کو کتنی بار شرح سود تبدیل کرنے کی اجازت ہوگی۔

(ج) قرض گھروں کو یہ انتخاب بھی دیا جائے گا کہ وہ (EMI 1) میں اضافہ کروا لیں یا (2) قرض کی مدت بڑھوا لیں یا دونوں اختیارات کا مجموعہ منتخب کریں؛ اور (3) قرض کی مدت کے دوران کسی بھی وقت جزوی یا مکمل قبل از وقت ادائیگی کر سکیں۔ فورکلوزر چارجز یا قبل از وقت ادائیگی پر جرمانے کا اطلاق موجودہ ہدایات کے مطابق ہوگا۔

(د) جب بھی کسی مخصوص کیٹیگری (مثلاً ہوم لون) کے تمام قرض گھروں کے لیے ریفرنس بینچ مارک میں اضافے کی وجہ سے سود کی شرح دوبارہ متعین کی جائے گی، تو AFL قرض گھروں کو درج ذیل اختیارات فراہم کرے گا: (i) یا تو EMI میں اضافہ یا EMI کو تبدیل کیے بغیر اقساط کی تعداد (مدت) میں اضافہ، یا دونوں کا مجموعہ۔ (ii) قرض کے باقی ماندہ حصے کے لیے فکسڈ شرح سود پر منتقلی، جہاں ایسا اختیار فراہم کیا گیا ہو۔ (iii) قرض کی بقایا مدت کے دوران کسی بھی وقت جزوی یا مکمل قبل از وقت ادائیگی۔

تمام قابل اطلاق چارجز جو قرض کو فلوتنگ شرح سود سے فکسڈ شرح سود میں تبدیل کرنے سے متعلق ہوں، اور مذکورہ اختیارات کے استعمال سے وابستہ دیگر سروس چارجز/انتظامی اخراجات، منظوری خط میں شفاف انداز میں ظاہر کیے جائیں گے، اور وقتاً فوقتاً ان چارجز/اخراجات میں کی جانے والی کسی بھی ترمیم کے وقت بھی واضح طور پر ظاہر کیے جائیں گے۔

قابل اطلاق چارجز وہی ہوں گے جو بورڈ سے منظور شدہ ہوں اور انہیں ویب سائٹ پر بھی نمایاں طور پر شائع کیا جائے گا۔
AFL اس بات کو یقینی بنائے گا کہ فلوتنگ شرح سود والے قرض میں مدت میں توسیع کے نتیجے میں منفی امارٹائزیشن پیدا نہ ہو۔
AFL مناسب ذرائع کے ذریعے قرض لینے والوں کو ہر سہ ماہی کے اختتام پر ایک اسٹیٹمنٹ فراہم کرے گا یا قابل رسائی بنائے گا، جس میں کم از کم درج ذیل معلومات شامل ہوں گی: اب تک وصول کی گئی اصل رقم اور سود، EMI کی رقم، باقی رہ جانے والی EMI کی تعداد، اور قرض کی مکمل مدت کے لیے سالانہ شرح سود / سالانہ فیصدی شرح

AFL اس بات کو یقینی بنائے گا کہ اسٹیٹمنٹس سادہ اور قرض لینے والے کے لیے آسانی سے قابل فہم ہوں۔ مساوی ماہانہ اقساط (EMI) پر مبنی قرضوں کے علاوہ، مذکورہ اصول مناسب ترمیم کے ساتھ تمام اقساطی بنیاد پر دیے گئے قرضوں پر بھی لاگو ہوں گے، خواہ وہ بیرونی بینچ مارک سے منسلک ہوں یا داخلی بینچ مارک سے۔ یہ اصول درج ذیل EMI پر مبنی ذاتی قرضوں پر بھی لاگو ہوں گے:

“ذاتی قرضے” سے مراد افراد کو دیے جانے والے قرضے ہیں، جن میں شامل ہیں: (ا) صارف کریڈٹ، (ب) تعلیمی قرضہ، (ج) غیر منقولہ اثاثوں کی تخلیق یا بہتری کے لیے قرضے (مثلاً رہائشی مکان وغیرہ)، اور (د) مالیاتی اثاثوں (جیسے حصص، ڈیبینچرز وغیرہ) میں سرمایہ کاری کے لیے قرضے۔

“صارف کریڈٹ” سے مراد افراد کو دیے جانے والے قرضے ہیں جن میں شامل ہیں: (ا) صارف اشیائے دیرپا (Consumer Durables) کے لیے قرضے، (ب) کریڈٹ کارڈ واجبات، (ج) آٹو لون (تجارتی استعمال کے علاوہ)، (د) سونے، سونے کے زیورات، غیر منقولہ جائیداد، فکسڈ ڈپازٹس) بشمول (FCNR(B))، حصص اور بانڈز وغیرہ کے عوض ذاتی قرضے (کاروباری/تجارتی مقاصد کے علاوہ)، (و) پیشہ ور افراد کو ذاتی قرضے (کاروباری مقاصد کے علاوہ)، اور (ہ) دیگر ذاتی یا استعمالی مقاصد کے لیے قرضے (مثلاً سماجی تقاریب وغیرہ)۔

(vii) قرضوں اور پیشگی رقم کے لیے کلیدی حقائق کا بیان

درج ذیل اصول AFL کی جانب سے فراہم کردہ تمام ریٹیل اور MSME مدتی قرضہ مصنوعات پر لاگو ہوں گے:

(1) AFL قرض کے معاہدے پر دستخط سے قبل تمام ممکنہ قرض لینے والوں کو RBI کی جانب سے مقررہ معیاری فارمیٹ کے مطابق KFS فراہم کرے گا تاکہ وہ باخبر فیصلہ کر سکیں۔ KFS ایسی زبان میں ہوگا جو قرض لینے والا سمجھ سکے۔ KFS کے مندرجات قرض لینے والے کو سمجھائے جائیں گے اور اس بات کی تصدیق حاصل کی جائے گی کہ وہ انہیں سمجھ چکا/چکی ہے۔

(2) KFS ایک منفرد تجویز نمبر کے ساتھ فراہم کیا جائے گا اور اس کی معیاد درج ذیل ہوگی: سات دن یا اس سے زیادہ مدت والے قرضوں کے لیے کم از کم تین ورکنگ دن، سات دن سے کم مدت والے قرضوں کے لیے کم از کم ایک ورکنگ دن۔

وضاحت: معیاد سے مراد وہ مدت ہے جس کے دوران AFL کی جانب سے KFS فراہم کیے جانے کے بعد قرض لینے والا قرض کی شرائط سے اتفاق کر سکتا ہے۔ اگر قرض لینے والا اس مدت کے اندر شرائط قبول کر لے تو AFL KFS میں درج قرض کی شرائط کا پابند ہوگا۔

(3) KFS میں سالانہ فیصدی شرح (APR) کا حسابی شیڈ اور قرض کی پوری مدت کے لیے امارٹائزیشن شیڈول بھی شامل ہوگا۔ APR میں AFL کی جانب سے عائد کیے جانے والے تمام چارجز شامل ہوں گے۔

(4) تیسرے فریق کے سروس فراہم کنندگان کی جانب سے اصل بنیاد پر وصول کیے جانے والے اخراجات، جیسے انشورنس یا قانونی چارجز وغیرہ، بھی APR کا حصہ ہوں گے اور انہیں علیحدہ طور پر ظاہر کیا جائے گا۔ جہاں AFL ایسے چارجز وصول کرے گا وہاں ہر ادائیگی کی رسید اور متعلقہ دستاویزات مناسب مدت کے اندر قرض لینے والے کو فراہم کیے جائیں گے۔

(5) وہ تمام فیس یا چارجز جو KFS میں درج نہ ہوں، قرض کی مدت کے دوران کسی بھی مرحلے پر قرض لینے والے کی واضح رضامندی کے بغیر وصول نہیں کیے جائیں گے۔

(6) KFS کو قرض کے معاہدے کا حصہ بناتے ہوئے ایک خلاصہ باکس کی صورت میں بھی شامل کیا جائے گا۔

(viii) عمومی ہدایات

- AFL قرض لینے والے کے معاملات میں مداخلت سے اجتناب کرے گا، سوائے ان معاملات کے جو متعلقہ قرض کے معاہدے کی شرائط و ضوابط میں فراہم کیے گئے ہوں (یا ایسی نئی معلومات سامنے آئیں جو پہلے قرض لینے والے نے ظاہر نہ کی ہوں)۔
- اگر قرض لینے والا اپنے قرضہ کھاتے کی منتقلی کی درخواست کرے تو AFL اپنی منظوری یا اعتراض، اگر کوئی ہو، درخواست موصول ہونے کی تاریخ سے 21 دن کے اندر قرض لینے والے کو مطلع کرے گا۔ ایسی منتقلی شفاف معاہداتی شرائط اور قابل اطلاق قوانین کے مطابق ہوگی۔
- قرض لینے والے کی بقایا واجبات کی وصولی کے دوران AFL کسی قسم کی غیر ضروری ہراسانی سے گریز کرے گا، جیسے نامناسب اوقات میں بار بار رابطہ کرنا، قرض کی وصولی کے لیے طاقت یا دباؤ کا استعمال وغیرہ۔ اس مقصد کے لیے عملے کو مناسب تربیت دی جائے گی

تاکہ وہ صارفین کے ساتھ مہذب اور پیشہ ورانہ انداز میں برتاؤ کریں اور غیر شائستہ رویہ اختیار نہ کریں۔

(ix) قرضوں پر قبل از وقت ادائیگی چارجز

یکم جنوری 2026 یا اس کے بعد منظور یا تجدید کیے گئے تمام قرضوں اور پیشگی رقم کے حوالے سے (سوائے نکتہ 1 کے، جو پہلے ہی نافذ العمل ہے):

1. AFL کسی بھی ایسے فلوٹنگ شرح سود مدتی قرض پر، جو کاروباری مقاصد کے علاوہ کسی فرد کو منظور کیا گیا ہو، خواہ شریک ذمہ دار موجود ہو یا نہ ہو، قبل از وقت ادائیگی/فورکلوزر چارجز عائد نہیں کرے گا۔
2. AFL کسی بھی ایسے فلوٹنگ شرح سود قرض (بشمول مدتی قرض اور ڈیمانڈ لون) پر، جو کاروباری مقصد کے لیے کسی فرد یا مائیکرو و اسمال انٹرپرائز (MSE) کو منظور کیا گیا ہو، منظوری کی رقم سے قطع نظر اور خواہ شریک ذمہ دار موجود ہو یا نہ ہو، قبل از وقت ادائیگی/فورکلوزر چارجز عائد نہیں کرے گا۔
3. اوپر مذکور نکات 1 اور 2 کی ہدایات قرض کی جزوی یا مکمل قبل از وقت ادائیگی کے لیے استعمال ہونے والے فنڈز کے ماخذ سے قطع نظر لاگو ہوں گی، اور اس کے لیے کسی کم از کم لاک-ان مدت کی شرط نہیں ہوگی۔
4. دوہری/خصوصی شرح (فکسڈ اور فلوٹنگ شرح کے امتزاج) والے قرضوں پر نکات 1 اور 2 کا اطلاق اس بنیاد پر ہوگا کہ قبل از وقت ادائیگی کے وقت قرض فلوٹنگ شرح پر ہے یا نہیں۔
5. نکات 1 اور 2 کے علاوہ دیگر تمام معاملات میں قبل از وقت ادائیگی چارجز، اگر کوئی ہوں، AFL کی منظور شدہ پالیسی کے مطابق ہوں گے۔ تاہم مدتی قرضوں کی صورت میں، اگر AFL ایسے چارجز عائد کرے تو وہ صرف قبل از وقت ادا کی جانے والی رقم کی بنیاد پر ہوں گے۔ اوور ڈرافٹ سہولت کی صورت میں، مقررہ تاریخ سے قبل سہولت بند کرنے پر چارجز منظور شدہ حد سے زائد رقم پر عائد نہیں کیے جائیں گے۔
6. اوور ڈرافٹ سہولت کے معاملے میں، اگر قرض لینے والا قرض کے معاہدے میں مقررہ مدت سے قبل AFL کو سہولت کی تجدید نہ کرنے کے ارادے سے مطلع کرے، اور سہولت مقررہ تاریخ پر بند ہو جائے، تو کوئی قبل از وقت ادائیگی چارجز لاگو نہیں ہوں گے۔
7. اگر قبل از وقت ادائیگی AFL کی ہدایت یا اقدام پر کی جائے تو AFL کوئی چارج عائد نہیں کرے گا۔
8. AFL قبل از وقت ادائیگی کے وقت ایسے کسی چارج/فیس کو ماضی سے مؤثر لاگو نہیں کرے گا جسے پہلے معاف کیا جا چکا ہو۔
9. قبل از وقت ادائیگی چارجز کے اطلاق یا عدم اطلاق کو منظوری خط، کلیدی حقائق کے بیان (KFS) اور قرض کے معاہدے میں واضح طور پر ظاہر کیا جائے گا۔ جو چارجز یہاں بیان کے مطابق ظاہر نہ کیے گئے ہوں، وہ AFL کی جانب سے وصول نہیں کیے جائیں گے۔

(x) سود کی وصولی

سود کی وصولی کے سلسلے میں AFL درج ذیل اصولوں پر عمل کرے گا:

- سود کا اطلاق اس تاریخ سے کیا جائے گا جس دن چیک صارف کے حوالے کیا جائے۔
- سود صرف اسی مدت کے لیے وصول کیا جائے گا جس مدت تک قرض بقایا رہا ہو، نہ کہ پورے مہینے کے لیے۔
- سود کے حساب کے لیے قرض کی رقم کو پیشگی اقساط منہا کرنے کے بعد شمار کیا جائے گا۔

(xi) حد سے زیادہ سود کی شرح کا ضابطہ

- AFL نے شرح سود، پروسیسنگ فیس اور دیگر چارجز کے تعین کے لیے مناسب داخلی اصول اور طریقہ کار مقرر کیے ہیں۔
- AFL نے شرح سود کے تعین کے لیے ایسا ماڈل اختیار کیا ہے جس میں فنڈز کی لاگت، منافع کا مارجن اور رسک پریمیم کو مدنظر رکھا جاتا ہے۔
- شرح سود کا انحصار قرض لینے والے کے خطرے کی درجہ بندی پر ہوتا ہے، مثلاً مالی حیثیت، کاروبار کی نوعیت، ریگولیٹری ماحول، مسابقت، اور قرض لینے والے کی سابقہ مالی تاریخ وغیرہ۔
- مختلف زمروں کے قرض لینے والوں کے لیے مختلف شرح سود مقرر کرنے کی بنیاد، خطرے کی درجہ بندی کا طریقہ اور اس کی وجوہات درخواست فارم میں ظاہر کی جائیں گی اور منظوری خط میں واضح طور پر مطلع کیا جائے گا۔
- شرح سود اور خطرے کی درجہ بندی کا طریقہ کار ویب سائٹ پر بھی دستیاب ہوگا۔
- ویب سائٹ یا دیگر ذرائع سے شائع شدہ معلومات کو شرح سود میں کسی بھی تبدیلی کی صورت میں بروقت اپ ڈیٹ کیا جائے گا۔ شرح سود سالانہ بنیاد پر ظاہر کی جائے گی تاکہ قرض لینے والا اصل قابل اطلاق شرح سے مکمل طور پر آگاہ ہو۔

(xii) ڈیجیٹل قرضہ پلیٹ فارمز کے ذریعے فراہم کردہ قرضے

AFL، ریزرو بینک آف انڈیا (RBI) کی جانب سے 28 نومبر 2025 کو جاری کردہ ریزرو بینک آف انڈیا (غیر بینکنگ مالیاتی کمپنیاں – کریڈٹ سہولیات) کی ہدایات، 2025 کے تحت ڈیجیٹل لینڈنگ سے متعلق ہدایات کی پابندی کرے گا، جن کے مطابق:

AFL قرضہ دہندگی خدمات فراہم کرنے والے کو، جب وہ ریکوری ایجنٹ کے طور پر کام کرے، ضروری رہنمائی فراہم کرے گا تاکہ وہ اپنی ذمہ داریاں ذمہ دارانہ انداز میں انجام دے اور RBI کی متعلقہ ہدایات کی مکمل تعمیل یقینی بنائے۔

ایک بنیادی اصول کے طور پر، AFL اور LSP کے درمیان کوئی بھی اوٹ سورسنگ معاہدہ AFL کی قانونی یا ریگولیٹری ذمہ داریوں کو کم یا ختم نہیں کرے گا، اور LSP کے تمام افعال یا کوتاہیوں کی مکمل ذمہ داری AFL پر عائد رہے گی۔

قرض لینے والوں کے لیے افشاء

- (1) AFL، RBI کی ذمہ دار کاروباری طرز عمل کی ہدایات، 2025 کے مطابق قرض لینے والوں کو کلیدی حقائق کا بیان (KFS) فراہم کرے گا۔
- (2) تعزیری چارجز کے معاملے میں AFL مذکورہ RBI ہدایات کی پیروی کرے گا۔

(3) AFL اس بات کو یقینی بنائے گا کہ ڈیجیٹل طور پر دستخط شدہ دستاویزات (AFL کے لیٹر ہیڈ پر)، مثلاً KFS، قرضہ مصنوعات کا خلاصہ، منظوری خط، شرائط و ضوابط، اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ، اور قرض لینے والے کے ڈیٹا کے ذخیرہ اور استعمال سے متعلق AFL/LSP کی پرائیویسی پالیسی، قرض کے معاہدے یا لین دین کی تکمیل کے فوراً بعد رجسٹرڈ اور تصدیق شدہ ای میل یا SMS کے ذریعے خودکار طور پر قرض لینے والے کو فراہم کی جائیں۔

نوٹ: ڈیجیٹل دستخط شدہ دستاویزات انفارمیشن ٹیکنالوجی ایکٹ 2000 (ہوقت ترمیم) کی دفعات کے مطابق ہوں گی۔
(4) AFL اپنی ویب سائٹ پر ایک نمایاں اور واحد مقام پر درج ذیل معلومات آسان رسائی کے لیے ظاہر کرے گا:

- (i) تمام ڈیجیٹل قرضہ مصنوعات اور متعلقہ ڈیجیٹل لینڈنگ ایپلی کیشنز (DLAs) کی تفصیلات۔
- (ii) LSPs اور ان کی DLAs کی تفصیلات، نیز ان سرگرمیوں کی معلومات جن کے لیے انہیں مقرر کیا گیا ہے۔
- (iii) AFL کے کسٹمر کیئر اور داخلی شکایت ازالہ نظام کی تفصیلات۔
- (iv) ریزرو بینک کے کمپلینٹ مینجمنٹ سسٹم (CMS) اور Sachet پورٹل کا لنک۔
- (v) ریزرو بینک کی موجودہ ہدایات کے مطابق پرائیویسی پالیسی اور دیگر مطلوبہ معلومات۔

(5) AFL اس بات کو یقینی بنائے گا کہ DLAs/LSPs اپنی ویب سائٹس پر AFL کی ویب سائٹ کے روابط فراہم کریں۔

(6) قرض میں ڈیفالٹ کی صورت میں، جب ریکوری کے لیے کوئی ریکوری ایجنٹ مقرر کیا جائے یا پہلے سے مقرر ایجنٹ تبدیل کیا جائے، تو اس مجاز ریکوری ایجنٹ کی مکمل تفصیلات، جو قرض لینے والے سے رابطہ کرے گا، ریکوری ایجنٹ کے رابطہ کرنے سے قبل ای میل یا SMS کے ذریعے قرض لینے والے کو فراہم کی جائیں گی۔

(7) کولنگ آف مدت

1. قرض لینے والے کو یہ واضح اختیار دیا جائے گا کہ وہ ابتدائی "کولنگ آف مدت" کے دوران بغیر کسی جرمانے کے اصل رقم اور متناسب سالانہ شرح فیصد (APR) ادا کر کے ڈیجیٹل قرض سے دستبردار ہو سکے۔ کولنگ آف مدت کا تعین AFL اپنی پالیسی کے مطابق کرے گا، تاہم یہ مدت ایک دن سے کم نہیں ہوگی۔ اگر قرض لینے والا کولنگ آف مدت کے بعد بھی قرض جاری رکھے تو قبل از وقت ادائیگی کی اجازت ریزرو بینک آف انڈیا (غیر بینکنگ مالیاتی کمپنیاں - ذمہ دار کاروباری طرز عمل) ہدایات، 2025 کے مطابق برقرار رہے گی۔

2. اگر صارف کولنگ آف مدت کے دوران قرض سے دستبردار ہو جائے تو AFL مناسب یک وقتی پروسیسنگ فیس برقرار رکھ سکتا ہے۔ اگر یہ لاگو ہو تو اس کی پیشگی وضاحت کلیدی حقائق کے بیان (KFS) میں صارف کو فراہم کی جائے گی۔

(8) شکایات کے ازالے کا نظام

1. AFL اور اس کا وہ لینڈنگ سروس پرووائیڈر (LSP) جس کا قرض لینے والے کے ساتھ براہ راست رابطہ ہو، ڈیجیٹل قرضہ جات سے متعلق شکایات یا مسائل کے حل کے لیے نامزد شکایات ازالہ افسران مقرر کریں گے۔

2. نامزد شکایات ازالہ افسران کی رابطہ تفصیلات AFL، اس کے LSP اور ڈیجیٹل لینڈنگ ایپلیکیشن (DLA) کی ویب سائٹس پر نمایاں طور پر ظاہر کی جائیں گی، نیز قرض لینے والے کو فراہم کردہ KFS میں بھی شامل ہوں گی۔

3. شکایت درج کرانے کی سہولت DLA اور AFL کی ویب سائٹ دونوں پر دستیاب ہوگی۔ شکایات کے ازالے کی حتمی ذمہ داری AFL پر برقرار رہے گی۔

4. اگر قرض لینے والے کی جانب سے AFL یا AFL کے زیر تقرر LSP کے خلاف درج کی گئی کوئی شکایت AFL کی طرف سے مکمل یا جزوی طور پر مسترد کر دی جائے، یا قرض لینے والا دیے گئے جواب سے مطمئن نہ ہو؛ یا AFL کی جانب سے شکایت موصول ہونے کے 30 دن کے اندر کوئی جواب موصول نہ ہو، تو مذکورہ قرض لینے والا ریزرو بینک کے مقرر کردہ شکایات کے ازالہ کے طریقہ کار کے تحت (<https://cms.rbi.org.in/>) **Complaint Management System (CMS)** پورٹل پر ریزرو بینک انٹیگریٹڈ محتسب اسکیم کے تحت شکایت درج کرا سکتا ہے یا تحریری شکایت بذریعہ ڈاک درج ذیل پتے پر ارسال کر سکتا ہے:

"Centralised Receipt and Processing Centre, 4th Floor, Reserve Bank of India, Sector -17, Central Vista, Chandigarh - 160017" اس معلومات سے قرض لینے والے کو مناسب طریقے سے آگاہ کیا جائے گا۔

(xiii) شکایات کے ازالے کا طریقہ کار

کمپنی کے بورڈ آف ڈائریکٹرز نے تنظیم کے اندر شکایات اور تنازعات کے حل کے لیے باقاعدہ شکایات ازالہ نظام قائم کیا ہے۔ یہ نظام اس بات کو یقینی بناتا ہے کہ:

- ا. قرضہ جاتی اداروں کے عہدیداران کے فیصلوں سے پیدا ہونے والے تمام تنازعات کم از کم اگلے اعلیٰ سطح پر سنے اور نمٹائے جائیں۔
- ب. کمپنی کے اہلکاروں کے فیصلوں سے پیدا ہونے والی تمام شکایات/تنازعات، بشمول آؤٹ سورس ایجنسیوں کی فراہم کردہ خدمات سے متعلق مسائل، سنے اور نمٹائے جائیں۔

صارف کو واضح طور پر بتایا جائے گا کہ کمپنی کے شکایات نمٹانے کے طریقہ کار کی تفصیلات کہاں دستیاب ہیں تاکہ شکایات منصفانہ اور فوری طور پر حل کی جا سکیں۔

اگر صارف شکایت درج کرانا چاہے تو اسے درج ذیل معلومات فراہم کی جائیں گی:

- شکایت کیسے درج کرانی جائے
- شکایت کہاں درج کی جا سکتی ہے

- جواب کب متوقع ہوگا
- ازالے کے لیے کس سے رابطہ کیا جائے
- اگر نتیجہ تسلی بخش نہ ہو تو کیا کرنا ہے
- کمپنی کا عملہ صارف کے تمام سوالات میں معاونت فراہم کرے گا

مرحلہ 1: اپنی شکایت درج کریں

صارف ڈیجیٹل قرضہ جات یا آؤٹ سورس ایجنسیوں کی خدمات سے متعلق کسی بھی شکایت کے لیے درج ذیل ذرائع سے رابطہ کر سکتا ہے:

1. ویب سائٹ (www.axisfinance.in) پر شائع کردہ نمبرز پر رابطہ کریں۔ ٹیلی فون: 1800 419 0094 (پیر تا ہفتہ، صبح 9:30 تا شام 6:00 بجے)
2. ہمیں customer.support@axisfinance.in، grievance@axisfinance.in اور axis_finance.nodal پر ای میل کریں۔
3. شکایت/فیڈبیک فارم جمع کرانے کے لیے ویب سائٹ وزٹ کریں:

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

4. کسٹمر پورٹل www.axisfinance.in پر لاگ ان کر کے کسٹمر سیکشن منتخب کریں۔ کمپنی کی کسی بھی برانچ میں جا کر شکایت جمع کروائیں۔
5. ہماری کمپنی کا دورہ کریں اور ہماری کسی بھی برانچ میں اپنی شکایات/شکایات جمع کروائیں۔ (سوموار تا ہفتہ صبح 10:00 بجے سے شام 5:30 بجے تک کام کے اوقات (ماہ کے پہلے اور دوسرے ہفتے کے علاوہ)؛
6. براہ راست درج ذیل پتے پر تحریری شکایت ارسال کریں:

Axis Finance Limited

Axis House, Ground Floor,

Pandurang Budhkar Marg, Worli,

Mumbai – 400025

سسٹم میں درج ہر شکایت کے لیے رسید اور سروس آئی ڈی فراہم کی جائے گی۔

مرحلہ 2: شکایات ازالہ افسر کو رجوع

اگر صارف حل سے مطمئن نہ ہو یا 10 کاروباری دنوں کے اندر جواب موصول نہ ہو تو کمپنی کے شکایات ازالہ افسر سے رابطہ کیا جا سکتا ہے:

Ms. Mangal Sarang

Axis House, Ground Floor,

Pandurang Budhkar Marg, Worli, Mumbai – 400025

Tel: 022-6226 0049

Email: grievance@axisfinance.in

مرحلہ 3: پرنسپل نوڈل آفیسر کو رجوع

اگر شکایات ازالہ افسر کے جواب سے اطمینان نہ ہو یا 20 کاروباری دنوں میں جواب نہ ملے تو صارف پرنسپل نوڈل آفیسر سے رابطہ کر سکتا ہے:

Ms. Preeti Singh

Axis House, Ground Floor,

Pandurang Budhkar Marg, Worli, Mumbai – 400025

Tel: 022-6226 0248

Mobile: +91 8655749343

Email: axisfinance.nodalofficer@axisfinance.in

مرحلہ 4: محتسب

- اگر شکایت 30 دن کے اندر حل نہ ہو یا صارف کو تسلی بخش جواب نہ ملے تو صارف Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme, 2021 کے تحت شکایت درج کرا سکتا ہے۔

• صارف شکایت درج کرانے کے لیے محتسب کے **Complaint Lodging Portal: https://cms.rbi.org.in** کے ذریعے اور جسمانی صورت میں جمع کرانی جانے والی شکایات، بشمول بذریعہ ڈاک یا بذات خود جمع کرانی گئی شکایات، درج ذیل پتے پر واقع **Centralised Receipt and Processing Centre** کو ارسال کی جائیں گی:

Centralised Receipt and Processing Centre,
Reserve Bank of India, 4th Floor,
Sector 17, Chandigarh – 160017

- صارف <https://www.axisfinance.in/Customer-Services/ombudsman-scheme-for-NBFC's> پر اسکیم کی نمایاں خصوصیات کے ساتھ ریزرو بینک - مربوط محتسب اسکیم، 2021 تک رسائی حاصل کر سکتا ہے۔

(xiv) انشورنس کاروبار

AFL انشورنس ریگولٹری اینڈ ڈیولپمنٹ اتھارٹی آف انڈیا (IRDAI) کے ساتھ ایک کمپوزٹ کارپوریٹ ایجنٹ کے طور پر رجسٹرڈ ہے جو انشورنس مصنوعات کی تقسیم انجام دیتا ہے۔ لہذا، انشورنس سے متعلق مسائل کے حل کے لیے بھی مذکورہ شکایات ازالہ ذرائع دستیاب ہوں گے۔

(xv) جسمانی/بصری معذوری رکھنے والے افراد کے لیے قرضہ سہولیات

AFL جسمانی یا بصری معذوری رکھنے والے درخواست دہندگان کو مصنوعات اور سہولیات، بشمول قرضہ سہولیات، فراہم کرنے میں معذوری کی بنیاد پر کسی قسم کا امتیاز نہیں برتے گا۔ AFL کی تمام شاخیں ایسے افراد کو مختلف کاروباری سہولیات سے استفادہ حاصل کرنے کے لیے ہر ممکن معاونت فراہم کریں گی۔ AFL اپنے تمام سطحوں کے ملازمین کے تربیتی پروگراموں میں ایک مناسب ماڈیول شامل کرے گا جس میں معذور افراد کے وہ حقوق بیان ہوں گے جو قانون اور بین الاقوامی کنونشنز کے تحت انہیں حاصل ہیں۔ مزید برآں، AFL اس بات کو یقینی بنائے گا کہ معذور افراد کی شکایات کا ازالہ موجودہ شکایات ازالہ نظام (Grievance Redressal Mechanism) کے تحت کیا جائے۔

AFL کسی بھی جسمانی یا بصری معذوری رکھنے والے شخص کو صرف معذوری کی بنیاد پر قرض دینے سے انکار نہیں کرے گا۔

(xvi) ڈائریکٹ سیلز ایجنٹس / (DSA) ڈائریکٹ مارکیٹنگ ایجنٹس / (DMA) ریکوری ایجنٹس کی ذمہ داریاں

AFL اس بات کو یقینی بنائے گا کہ / DSA / DMA ریکوری ایجنٹس کو اپنی ذمہ داریاں احتیاط اور حساسیت کے ساتھ انجام دینے کے لیے مناسب تربیت فراہم کی جائے، خصوصاً صارفین سے رابطہ کرنے، کال کرنے کے اوقات، صارف کی معلومات کی رازداری برقرار رکھنے، اور پیش کردہ مصنوعات کی درست شرائط و ضوابط واضح طور پر بیان کرنے جیسے امور میں۔

AFL / DSA / DMA ریکوری ایجنٹس سے ضابطہ اخلاق (Code of Conduct) کی پابندی کا تحریری عہد حاصل کرے گا۔ مزید برآں، ریکوری ایجنٹس AFL کے فیئر پریکٹس کوڈ (Fair Practices Code) اور واجبات کی وصولی و سیکورٹی کی ضابطی سے متعلق نافذ العمل ہدایات پر عمل کریں گے۔ یہ ضروری ہوگا کہ ریکوری ایجنٹس کسی ایسے اقدام سے گریز کریں جس سے AFL کی ساکھ اور دیانت داری متاثر ہو، اور صارف کی معلومات کی مکمل رازداری برقرار رکھیں۔

AFL سختی سے اس بات کو یقینی بنائے گا کہ وہ خود یا اس کے ایجنٹس قرض کی وصولی کے دوران کسی بھی فرد کے خلاف کسی قسم کی زبانی یا جسمانی دھمکی، دباؤ یا پراسانی کا سہارا نہ لیں، جس میں عوامی تذلیل، قرض دار کے خاندان، ضامن یا دوستوں کی نجی زندگی میں مداخلت، موبائل یا سوشل میڈیا کے ذریعے نامناسب پیغامات بھیجنا، دھمکی آمیز یا گمنام کالز کرنا، بار بار کال کرنا، صبح 8:00 بجے سے پہلے یا شام 7:00 بجے کے بعد وصولی کے لیے رابطہ کرنا، غلط یا گمراہ کن بیانات دینا وغیرہ شامل ہیں۔

AFL درج ذیل امور کو یقینی بنائے گا:

- (1) ایسے ٹیلی مارکیٹرز (DSA/DMA) کی خدمات حاصل نہیں کی جائیں گی جن کے پاس حکومت ہند کے محکمہ مواصلات (DoT) کی جانب سے جاری کردہ درست رجسٹریشن سرٹیفکیٹ موجود نہ ہو۔ AFL صرف انہی ٹیلی مارکیٹرز کو مقرر کرے گا جو ٹیلی کام ریگولٹری اتھارٹی آف انڈیا (TRAI) کی جاری کردہ ہدایات کے مطابق رجسٹرڈ ہوں۔
- (2) AFL، TRAI کو اپنے مقرر کردہ ٹیلی مارکیٹرز (DSAs/DMA) کی فہرست اور ٹیلی مارکیٹنگ کالز کے لیے استعمال ہونے والے رجسٹرڈ ٹیلیفون نمبرز فراہم کرے گا۔
- (3) AFL اس بات کو یقینی بنائے گا کہ اس کے ساتھ پہلے سے منسلک تمام ایجنٹس خود کو DoT کے ساتھ بطور ٹیلی مارکیٹر رجسٹر کروائیں۔

(xvii) جائزہ

فیئر پریکٹسز کوڈ کمپنی کی ویب سائٹ پر قرض لینے والوں اور دیگر متعلقہ فریقین کی معلومات کے لیے دستیاب ہوگا۔ اس کوڈ کے دائرہ کار میں ہونے والی کسی بھی بہتری یا تبدیلی کو وقتاً فوقتاً مذکورہ ویب سائٹ پر اپ ڈیٹ کیا جائے گا۔

مذکورہ پالیسی کا سالانہ بنیاد پر کمپنی کے بورڈ آف ڈائریکٹرز کی جانب سے جائزہ لیا جائے گا، یا اس وقت بھی جب AFL کی جانب سے صارفین کی شکایات کے ازالے کے طریقہ کار میں کوئی نئی تبدیلی شامل کی جائے، بشمول نئے شکایتی ذرائع (Grievance Channels) کا آغاز، اگر کوئی ہو۔