



FAIR PRACTICE CODE (FPC)

Aditya Birla Capital Limited

Aditya Birla Capital Limited

Corporate Office:

One World Center, Tower 1, 18th Floor, Jupiter Mill Compound,
841, Senapati Bapat Marg, Elphinstone Road, Mumbai, Maharashtra - 400 013
Tel: +91 22 6723 9101 | abc.secretarial@adityabirlacapital.com | www.adityabirlacapital.com
For customer care and other queries : care.finance@adityabirlacapital.com
Toll-free no.: 1800-270-7000

Registered Office:

Indian Rayon Compound,
Veraval, Gujarat - 362 266
Tel: +91 28762 43257
CIN: L67120GJ2007PLC058890

కోడ్ యొక్క లక్ష్యం

ఈ కోడ్ ఈ క్రింది లక్ష్యంతో అభివృద్ధి చేయబడింది:

- దాని అన్ని కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు న్యాయమైన పద్ధతులను నిర్ధారించడం
- కస్టమర్లు ఉత్పత్తిని బాగా అర్థం చేసుకోవడానికి మరియు సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయాలు తీసుకోవడానికి వీలుగా ఎక్కువ పారదర్శకతను నిర్ధారించడం
- ఎబిసీఎల్ కంపెనీలో కస్టమర్ విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం)

ఈ కోడ్ కస్టమర్లు పొందే ఆర్థిక సౌకర్యాలు మరియు సేవలకు సంబంధించి సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయాలు తీసుకోవడానికి వీలు కల్పిస్తుంది మరియు కంపెనీ మంజూరు చేసి పంపిణీ చేసే ఏదైనా రుణానికి వర్తిస్తుంది.

వివక్షత లేని విధానం

ఎబిసీఎల్ దాని దరఖాస్తుదారులకు లింగం, జాతి, మతం లేదా శారీరకంగా/దృష్టి లోపం ఉన్న దరఖాస్తుదారులకు వైకల్యం ఆధారంగా రుణ సౌకర్యాలతో సహా దాని ఉత్పత్తులు మరియు సౌకర్యాలను విస్తరించడంలో వివక్ష చూపకూడదు.

రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ఫ్రాసెసింగ్

- రుణగ్రహీత(లు)కి సంబంధించిన అన్ని కమ్యూనికేషన్లు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత(లు) అర్థం చేసుకున్న భాషలో ఉండాలి.
- రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్లలో రుణగ్రహీతల ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారం ఉండాలి, తద్వారా ఇతర NBFCలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలిక తీసుకోవచ్చు మరియు రుణగ్రహీత(లు) నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు.
- రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ల పాటు సమర్పించాల్సిన పత్రాల జాబితాను రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ల పేర్కొనాలి.
- ఎబిసీఎల్ అన్ని రుణ దరఖాస్తులకు రసీదు రసీదును జారీ చేస్తుంది. అలా జారీ చేయబడిన రసీదు రుణ దరఖాస్తులను పరిష్కరించే కాలపరిమితిని సూచిస్తుంది. దరఖాస్తు స్థితిపై నవీకరణ పొందడానికి కస్టమర్ సూచించిన కస్టమర్ కేర్ నంబర్ లేదా ఇమెయిల్ ఐడిలో కంపెనీ రిలేషన్ షిప్ మేనేజర్ లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ బృందాన్ని కూడా సంప్రదించవచ్చు.

రుణ అంచనా మరియు నిబంధనలు/షరతులు

- ఎబిసీఎల్ రుణగ్రహీత(లు) మంజూరు చేసిన రుణ మొత్తాన్ని స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత(లు) అర్థం చేసుకున్న భాషలో వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేయాలి. ఆ లేఖలో వార్షిక వడ్డీ రేటుతో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులు ఉండాలి మరియు దాని దరఖాస్తు విధానం రుణగ్రహీత ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులను అంగీకరించినట్లు నమోదు చేయాలి.
- ఎబిసీఎల్ రుణ పత్రాల కాపీని వడ్డీ రేటుతో సహా రుణ నిబంధనలు మరియు షరతులను కలిగి ఉండాలి, ప్రాధాన్యంగా స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో, రుణ పత్రాలలో కోట్ చేయబడిన అన్ని ఎన్నోజర్ల కాపీతో పాటు రుణ మంజూరు / పంపిణీ / తర్వాత రుణగ్రహీతలందరికీ అందించాలి. ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు విధించబడే జరిమానా ఛార్జీలకు సంబంధించిన ఏదైనా నిబంధన రుణ పత్రాలలో బోల్ట్లో పేర్కొనబడుతుంది.
- ఒప్పందం/రుణ పత్రాలలో వర్తించే చోట కంపెనీకి అంతర్నికీత పునఃస్వాధీన నిబంధన ఉంటుంది, తద్వారా చట్టబద్ధంగా అమలు చేయవచ్చు.
- వర్తించే చోట, కంపెనీ రుణ పత్రాలలో ఉన్న నిబంధనలు మరియు షరతులు స్వాధీనం చేసుకోవడానికి నోటీసు వ్యవధి, నోటీసు వ్యవధిని మాఫీ చేయడానికి పరిస్థితులు, ఆస్తి అమ్మకం/వేలం, రుణగ్రహీత(ల)కు తిరిగి స్వాధీనం ఇవ్వడం వంటి నిబంధనలను కూడా కలిగి ఉంటాయి.

రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కోసం కీలక వాస్తవాల ప్రకటన (కెఎఫ్సీ)

ఎబిసిఎల్ ఆర్బిఐ జారీ చేసిన సర్క్యులర్ రుణాలు & అడ్వాన్సుల కోసం కీలక వాస్తవాల ప్రకటన (కెఎఫ్సీ)లో పేర్కొన్న మార్గదర్శకాలకు కట్టుబడి ఉండాలి, ఇది ఇతర విషయాలతోపాటు, ఈ క్రింది వాటిని అందిస్తుంది:

- అన్ని రిటైల్ & ఎంఎస్ఎంఈ నిబంధనల రుణాల విషయంలో, కెఎఫ్సీ సర్క్యులర్లో సూచించిన విధంగా ప్రామాణిక ఫార్మాట్లో మరియు కాబోయే రుణగ్రహీత(లు) అర్థం చేసుకున్న భాషలో కెఎఫ్సీ అటువంటి రుణగ్రహీత(లు)కి రుణ ఒప్పందాన్ని అమలు చేయడానికి ముందు సమాచారం పొందడానికి సహాయపడుతుంది.
- ప్రతి కెఎఫ్సీ కి ఒక ప్రత్యేకమైన ప్రతిపాదన సంఖ్య ఉంటుంది మరియు వార్షిక శాతం రేటు (ఎప్రిల్) యొక్క గణన షీట్ & రుణ కాలపరిమితిపై రుణం యొక్క రుణ విమోచన షెడ్యూల్ ఉంటుంది.
- ఎప్రిల్ అనేది రుణగ్రహీతకు వార్షిక క్రెడిట్ ఖర్చు, ఇందులో వడ్డీ రేటు మరియు క్రెడిట్ సౌకర్యంతో అనుబంధించబడిన అన్ని ఇతర ఛార్జీలు ఉంటాయి. కెఎఫ్సీ లో పేర్కొనబడని ఏవైనా రుసుములు, ఛార్జీలు మొదలైనవి రుణ వ్యవధిలో ఏ దశలోనూ రుణగ్రహీత(ల) నుండి వసూలు చేయబడవు, రుణగ్రహీత(ల) యొక్క స్పష్టమైన అనుమతి లేకుండా.
- కెఎఫ్సీ అందించిన తర్వాత, రుణగ్రహీత(లు) 7 రోజులు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ కాలపరిమితి కలిగిన రుణాలకు కనీసం 3 పని దినాల చెల్లుబాటు వ్యవధిని కలిగి ఉంటారు మరియు రుణ నిబంధనలకు అంగీకరించడానికి ఏడు రోజుల కంటే తక్కువ కాలపరిమితి కలిగిన రుణాలకు 1 పని దినం చెల్లుబాటు వ్యవధిని కలిగి ఉంటారు.
- రుణ ఒప్పందంలో భాగంగా ప్రదర్శించడానికి కెఎఫ్సీ కూడా సారాంశ పెట్టెగా చేర్చబడుతుంది.

నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

- ఎబిసిఎల్ రుణగ్రహీత(లు) స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత(లు) అర్థం చేసుకున్న భాషలో, చెల్లింపు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా మంజూరు నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు గురించి నోటీసు ఇవ్వాలి. ఎబిసిఎల్ వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్లో మాత్రమే అమలులోకి వస్తాయని కూడా నిర్ధారిస్తుంది. ఈ ప్రభావానికి ఒక షరతు రుణ పత్రాలలో చేర్చబడుతుంది.
- రుణ పత్రాల కింద చెల్లింపు లేదా పనితీరును రికార్డ్ చేయడానికి/ వేగవంతం చేయడానికి నిర్ణయం సంబంధిత రుణ పత్రాలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- ఎబిసిఎల్ అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని వసూలు చేసిన తర్వాత అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది, రుణగ్రహీత(లు)పై ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్లు ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి ఉంటుంది. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును వినియోగించుకోవాల్సి వస్తే, మిగిలిన క్లెయిమ్లు గురించి పూర్తి వివరాలతో మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కరించబడే వరకు ఎబిసిఎల్ సెక్యూరిటీలను నిలుపుకోవడానికి అర్హత ఉన్న షరతులతో రుణగ్రహీత(లు)కి నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫామ్ నుండి పొందిన రుణం

ఎబిసిఎల్ డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫామ్ ద్వారా NBFCలు పొందిన రుణాలకు సంబంధించి ఆర్బిఐ జారీ చేసిన డిజిటల్ లెండింగ్ మార్గదర్శకాలకు కట్టుబడి ఉండాలి, ఇది ఇతర విషయాలతోపాటు, ఈ క్రింది వాటిని అందిస్తుంది:

- ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమైన డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫామ్ పేర్లు ఎబిసిఎల్ వెబ్సైట్లో బహిష్కరణం చేయబడతాయి.
- ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమైన డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫామ్లు కస్టమర్ పేరును ముందుగానే వెల్లడించాలని ఆదేశించబడతారు మరియు ఎబిసిఎల్ రుణగ్రహీత(ల)తో ఎవరి తరపున వారు సంభాషిస్తున్నారో ఏజెంట్ల పేరును వెల్లడిస్తారు.
- రుణ పత్రాలను మంజూరు చేసిన వెంటనే కానీ అమలు చేయడానికి ముందు, రుణ పత్రాల కాపీని ఎబిసిఎల్ లెటర్ హెడ్లో రుణగ్రహీత(ల)కు జారీ చేస్తారు.
- రుణ పత్రాలలో ఉదహరించబడిన అన్ని ఎన్కోజర్ల కాపీతో పాటు రుణ పత్రాల కాపీని రుణాల మంజూరు/ పంపిణీ సమయంలో అన్ని రుణగ్రహీత(ల)కు అందించాలి.

- నిమగ్నమైన డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫామ్లపై ప్రభావవంతమైన పర్యవేక్షణ మరియు పర్యవేక్షణ ఉండేలా చూసుకోవాలి
- ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం గురించి అవగాహన కల్పించడానికి తగిన ప్రయత్నాలు చేయాలి.

జనరల్

- ఎబిసిఎల్ తన రుణగ్రహీత(ల) వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోకుండా ఉంటుంది, సంబంధిత రుణ పత్రాల నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం తప్ప (రుణగ్రహీత ముందుగా వెల్లడించని కొత్త సమాచారం, ఎబిసిఎల్ దృష్టికి రావచ్చు).
- రుణగ్రహీత ఖాతా/జప్తు బదిలీ కోసం అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, ఎబిసిఎల్ యొక్క సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా అంటే అభ్యంతరం ఏదైనా ఉంటే, సాధారణంగా రుణగ్రహీత అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు అటువంటి రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ వర్తించే అన్ని చట్టాలకు అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.
- రుణగ్రహీతల బకాయిల రికవరీ విషయంలో, ఎబిసిఎల్ మరియు దాని ఏజెంట్లు/ఏజెన్సీ భాగస్వాములు తమ రుణ వసూలు ప్రయత్నాలలో ఏ వ్యక్తినైనా మౌఖికంగా లేదా శారీరకంగా బెదిరించడం లేదా అనవసరంగా వేధించడం చేయరు, బహిరంగంగా అవమానించడం లేదా రుణగ్రహీతల కుటుంబ సభ్యులు, రిఫరీలు మరియు స్నేహితుల గోప్యతపై చొరబడటం, మొబైల్లో లేదా సోషల్ మీడియా ద్వారా అనుచిత సందేశాలను పంపడం, బెదిరింపు మరియు/లేదా అనామక కాల్లు చేయడం, రుణాలు/గడువు ముగిసిన మొత్తాన్ని తిరిగి పొందడానికి కండబలాన్ని ఉపయోగించడం, తప్పుడు మరియు తప్పుదారి పట్టించే ప్రాతినిధ్యాలు చేయడం మొదలైనవి. కస్టమర్లతో తగిన విధంగా వ్యవహరించడానికి తగినంత శిక్షణ పొందారని నిర్ధారించుకోవడానికి సిబ్బంది మరియు కలెక్షన్ ఏజెంట్లు/ఏజెన్సీ ఉద్యోగులకు శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది.
- కంపెనీ లేదా దాని ప్రతినిధి ఉదయం 8:00 గంటల నుండి సాయంత్రం 7:00 గంటల మధ్య నేరస్తులైన కస్టమర్లను పిలుస్తారు, రుణగ్రహీతల వ్యాపారం యొక్క ప్రత్యేక పరిస్థితులు పేర్కొన్న సమయం వెలుపల వారిని పిలవవలసి వస్తే తప్ప.
- అవసరమైతే, బకాయిలను వసూలు చేసే లక్ష్యంతో మాత్రమే కంపెనీ రుణగ్రహీతకు విధించబడే భద్రతను అమలు చేయడానికి ఏర్పాటు చేసుకోవచ్చు మరియు ఆస్తిని విచిత్రంగా కోల్పోవడం లక్ష్యంగా ఉండదు.
- కంపెనీ తన భద్రత, మూల్యాంకనం మరియు దాని అమలును అమలు చేసే మొత్తం ప్రక్రియ న్యాయంగా మరియు పారదర్శకంగా ఉండేలా చూసుకోవాలి.

ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం

- ఎబిసిఎల్ వద్ద, కస్టమర్ సేవ మరియు సంతృప్తి మా ప్రధాన దృష్టి.
- ఎబిసిఎల్ పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని మరింత అర్థవంతంగా 3వ ప్రభావవంతంగా చేయడానికి, ఎబిసిఎల్ ఒక నిర్మాణాత్మక ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని రూపొందించింది. ఈ యంత్రాంగం / వ్యవస్థ కోరిన పరిష్కారం న్యాయమైనది మరియు న్యాయమైనది మరియు వర్తించే నియమాలు మరియు నియంత్రణ యొక్క ఇచ్చిన చట్టంలో ఉందని నిర్ధారిస్తుంది.
- ఫీడ్బ్యాక్ అందించాలనుకునే లేదా ఫిర్యాదు పంపాలనుకునే కస్టమర్లు ఈ క్రింది మార్గాలను ఉపయోగించవచ్చు :
 - సోమవారం నుండి ఆదివారం వరకు ఉదయం 9:00 నుండి సాయంత్రం 7:00 గంటల మధ్య మా కస్టమర్ కేర్ నంబర్కు కాల్ చేయండి.
 - థియేట్లలో చిరునామా : care.finance@adityabirlacapital.com (ప్రశ్నలు / అభ్యర్థన కోసం)
grievance.finance@adityabirlacapital.com ఎబిసిఎల్ (ఫిర్యాదులు కోసం)
 - క్రింద పేర్కొన్న చిరునామాలో మాకు వ్రాయండి:

ఆదిత్య బిర్లా క్యాపిటల్ లిమిటెడ్

**10వ అంతస్తు, ఆర్-టిక్ పార్క్, నిర్లాన్ కాంప్లెక్స్, వెస్ట్రన్ ఎక్స్ప్రెస్ హైవే,
గోరేగావ్ ఈస్ట్, ముంబై - 400.063.**

- ఫిర్యాదును లిఖితపూర్వకంగా స్వీకరిస్తే, ఎబిసిఎల్ 5 పని దినాలలోపు రసీదు/ప్రతిస్పందనను పంపడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత, కంపెనీ ఒక నెల/30 రోజుల్లోపు కస్టమర్కు తన తుది ప్రతిస్పందనను పంపడానికి లేదా మరింత సమయం కోరుతూ ఒక నెల/30 రోజుల్లోపు సమాచారం పంపడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. కంపెనీ నిర్దిష్ట టర్-అరౌండ్-టైమ్ (TAT)లోపు ఫిర్యాదులను పరిష్కరించేలా చూసుకోవాలి.
- ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి/ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి వివరాలు, ఎస్కలేషన్ మెకానిజం వివరాలు మరియు అంబుడ్స్మన్ యొక్క ఫిర్యాదు లాడ్డింగ్ పోర్టల్ కంపెనీ వెబ్సైట్ మరియు శాఖలలో అందుబాటులో ఉన్నాయి.
- ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి/ ప్రధాన నోడల్ అధికారి అలాగే ఫిర్యాదుల పరిష్కార ఛానెల్లు, అవుట్రీచ్ ఏజెన్సీ అందించే సేవలకు సంబంధించిన సమస్యను మరియు ఫిన్వెక్ / డిజిటల్ లెండింగ్ సంబంధిత ఫిర్యాదులు/ రుణగ్రహీతలు లేవనెత్తిన సమస్యలను కూడా పరిష్కరిస్తారు. డిజిటల్ లెండింగ్ అప్లికేషన్లపై (కంపెనీ యాప్లు అలాగే ఏదైనా క్రెడిట్ ఫెసిలిటీషన్ సేవలను విస్తరించడం కోసం కంపెనీ నిమగ్నమైన లెండింగ్ సర్వీస్ ప్రొవైడర్ల ద్వారా నిర్వహించబడేవి) లేవనెత్తిన ఫిర్యాదులను కూడా పరిష్కరిస్తారు.
- కంపెనీ బీమా నియంత్రణ & అభివృద్ధి అథారిటీ ఆఫ్ ఇండియా (IRDAI) లో కాంపోజిట్ కార్పొరేట్ ఏజెంట్ల నమోదు చేయబడింది మరియు బీమా ఉత్పత్తులు మరియు మ్యూచువల్ ఫండ్ల పంపిణీ కోసం అసోసియేషన్ ఆఫ్ మ్యూచువల్ ఫండ్స్ ఆఫ్ ఇండియా నుండి మ్యూచువల్ ఫండ్ డిస్ట్రిబ్యూషన్ లైసెన్సు కూడా కలిగి ఉంది. దీని ప్రకారం, లైసెన్స్ పొందిన ఏజెంట్ల కంపెనీ చేపట్టిన బీమా మరియు మ్యూచువల్ ఫండ్స్ పంపిణీ వ్యాపారానికి సంబంధించిన సమస్యలను పరిష్కరించడానికి ఫిర్యాదుల పరిష్కార ఛానెల్లు కూడా అందుబాటులో ఉంటాయి.

ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2021

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2021 కింద, కంపెనీ ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్కు నియమించింది. ఎబిసిఎల్ యొక్క ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ మరియు నోడల్ ఆఫీసర్ల వివరాలు కంపెనీ వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉన్నాయి.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ను కమ్యూనికేట్ చేసే భాష మరియు విధానం

వివిధ వాటాదారుల సమాచారం కోసం స్థానిక భాషలలో ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ను కంపెనీ వెబ్సైట్లో ఉంచాలి.

బాధ్యతాయుతమైన రుణ ప్రవర్తన - వ్యక్తిగత రుణాల తిరిగి చెల్లింపు/పరిష్కారంపై కదిలే/స్థిర ఆస్తి పత్రాల విడుదల

ఎబిసిఎల్ కింది మార్గదర్శకాలకు కట్టుబడి ఉండాలి:

- అసలు కదిలే/స్థిర ఆస్తి పత్రాలను (ఆస్తి పత్రాలు) విడుదల చేయడం మరియు రుణ ఖాతా పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన/సెటిల్ చేసిన తర్వాత 30 రోజుల వ్యవధిలోపు నమోదు చేయబడిన ఛార్జీలను తొలగించడం.
- రుణగ్రహీతలు రుణ ఖాతాకు సేవలు అందించిన శాఖ నుండి లేదా కంపెనీ యొక్క ఏదైనా ఇతర కార్యాలయం/శాఖ నుండి, రుణ నిబంధనల ప్రకారం, పత్రాలు అందుబాటులో ఉన్న చోట, ముందస్తు సమాచారంతో ఆస్తి పత్రాలను సేకరించవచ్చు.
- ఆస్తి పత్రాల కాలక్రమాలు మరియు తిరిగి ఇచ్చే ప్రదేశం మంజూరు లేఖలో పేర్కొనబడతాయి.
- ఏకైక రుణగ్రహీత లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీతలు మరణించిన సందర్భంలో, చట్టపరమైన వారసులకు రుణ పత్రాలను తిరిగి ఇచ్చే విధానం కంపెనీ వెబ్సైట్లో హాస్ట్ చేయబడింది.
- ఎబిసిఎల్ కారణంగా ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేయడంలో లేదా రుణం పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన/ పరిష్కారం తర్వాత 30 రోజులకు మించి సంబంధిత రిజిస్ట్రీలో ఛార్జ్ సంతృప్తి ఫారమ్ను దాఖలు చేయడంలో ఆలస్యం జరిగితే, ఎబిసిఎల్ ఈ విషయంలో ఆర్బిఐ నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఆలస్యమైన కాలానికి రుణగ్రహీతలకు పరిహారం చెల్లిస్తుంది, కాలానుగుణంగా సవరించబడింది ఎబిసిఎల్ అటువంటి ఆలస్యానికి గల కారణాలను కూడా రుణగ్రహీత(ల)కు తెలియజేస్తుంది.

- ఆస్తి పత్రాలకు నష్టం/నష్టం జరిగిన సందర్భంలో, పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా, ఎబిసీఎల్ ఆస్తి పత్రాల నకిలీ/ధృవీకరించబడిన కాపీలను పొందడంలో రుణగ్రహీతకు సహాయం చేస్తుంది మరియు పైన పేర్కొన్న అంశంలో సూచించిన విధంగా పరిహారం చెల్లించడంతో పాటు సంబంధిత ఖర్చులను భరిస్తుంది. అయితే, అటువంటి సందర్భాలలో, ఈ విధానాన్ని పూర్తి చేయడానికి కంపెనీకి అదనంగా 30 రోజుల సమయం లభిస్తుంది మరియు ఆలస్య కాల జరిమానా ఆ తర్వాత లెక్కించబడుతుంది (అంటే, మొత్తం 60 రోజుల వ్యవధి తర్వాత).

సమానమైన నెలవారీ వాయిదాల (ఇఎంఐ) ఆధారిత వ్యక్తిగత రుణాలపై ఫ్లాటింగ్ వడ్డీ రేటు రీసెట్

- వ్యాపారం/వాణిజ్య ప్రయోజనాల కోసం సమానమైన వాయిదాలపై (ఆవర్తనతో సంబంధం లేకుండా) ఫ్లాటింగ్ వడ్డీ రేటుపై వ్యక్తి(లు)కి మంజూరు చేయబడిన వ్యక్తిగత రుణం(లు) (క్రింద నిర్వచించబడ్డాయి) అర్హత కలిగిన రుణం కింది పేరాల్లో పేర్కొన్న మార్గదర్శకాలకు లోబడి ఉంటుంది:
 - వ్యక్తిగత రుణాలు వ్యక్తులకు ఇచ్చే రుణాలను సూచిస్తాయి మరియు (ఎ) వినియోగదారు క్రెడిట్ (క్రింద నిర్వచించబడ్డాయి), (బి) విద్యా రుణం, (సి) స్థిర ఆస్తుల సృష్టి/వృద్ధి కోసం ఇవ్వబడిన రుణాలు (ఉదా., గృహనిర్మాణం, మొదలైనవి) మరియు (డి) ఆర్థిక ఆస్తులలో పెట్టుబడి కోసం ఇవ్వబడిన రుణాలు (షేర్లు, డిబెంచర్లు మొదలైనవి) ఉంటాయి.
 - వినియోగదారుల క్రెడిట్ అనేది వ్యక్తులకు ఇచ్చే రుణాలను సూచిస్తుంది, ఇందులో (ఎ) వినియోగదారు మన్నికైన వస్తువుల కోసం రుణాలు, (బి) క్రెడిట్ కార్డ్ స్వీకరించదగినవి, (సి) ఆటో రుణాలు (వాణిజ్య ఉపయోగం కోసం రుణాలు కాకుండా), (డి) బంగారం, బంగారు ఆభరణాలు, స్థిరాస్తి ద్వారా పొందుపరచబడిన వ్యక్తిగత రుణాలు ఉంటాయి. ఆస్తి, స్థిర డిపాజిట్లు (FCNR(B)తో సహా), షేర్లు మరియు బాండ్లు మొదలైనవి, (వ్యాపార / వాణిజ్య ప్రయోజనాల కోసం కాకుండా), (ఇ) నిపుణులకు వ్యక్తిగత రుణాలు (వ్యాపార ప్రయోజనాల కోసం రుణాలు మినహాయించి), మరియు (ఎఫ్) ఇతర వినియోగ ప్రయోజనాల కోసం ఇచ్చిన రుణాలు (ఉదా., సామాజిక వేడుకలు మొదలైనవి).
- అర్హతగల రుణం మంజూరు సమయంలో, ఎబిసీఎల్ రుణగ్రహీతకు స్పష్టంగా తెలియజేయాలి :
 - ✓ కీలక వాస్తవ ప్రకటన & రుణ ఒప్పందంలో వార్షిక వడ్డీ రేటు / వార్షిక శాతం రేటు (వర్తించే విధంగా); మరియు
 - ✓ రుణంపై బెంచ్మార్క్ వడ్డీ రేటులో మార్పు వల్ల కలిగే ప్రభావం గురించి ఇఎంఐ, టెనర్ లేదా రెండింటిలో మార్పులకు దారితీసే అవకాశం గురించి, మంజూరు లేఖలో భాగంగా ఒక ఉదాహరణ ద్వారా.
- రుణం యొక్క కాలపరిమితిలో, బెంచ్మార్క్ వడ్డీ రేటులో మార్పు కారణంగా ఇఎంఐ / టెనర్/ లేదా రెండింటిలో ఏదైనా తదుపరి పెరుగుదలను తగిన మార్గాల ద్వారా రుణగ్రహీత(ల)కు వెంటనే తెలియజేయాలి.
- బెంచ్మార్క్ వడ్డీ రేటు పెరుగుదల కారణంగా వడ్డీ రేటు రీసెట్ చేయబడినప్పుడల్లా రుణగ్రహీతలకు ఈ క్రింది ఎంపికలు ఉంటాయి :
 - a. ఎబిసీఎల్ ద్వారా నిర్ణయించబడిన రేటుతో రుణం యొక్క మిగిలిన భాగానికి స్థిర వడ్డీ రేటుకు మారండి
 - b. ఇఎంఐ మొత్తంలో పెరుగుదల; లేదా
 - c. కాలపరిమితిని పొడిగించడం (కాలపరిమితిని పొడిగించడం వల్ల ప్రతికూల రుణ విమోచన జరగదు; ఉత్పత్తి విధాన నిబంధనల ప్రకారం కాలపరిమితి గరిష్టంగా అనుమతించదగిన కాలపరిమితికి మించి పొడిగించబడదు); లేదా
 - d. ఎంపిక (b) మరియు (c) కలయిక; లేదా
 - e. రుణం యొక్క అవశేష కాలపరిమితి సమయంలో ఏ సమయంలోనైనా రుణాన్ని పూర్తిగా/పాక్షికంగా ముందస్తుగా చెల్లించండి.
- రుణ వ్యవధి సమయంలో, రుణగ్రహీత(లు) ఎబిసీఎల్ ద్వారా నిర్ణయించబడిన రేటుతో 2 (రెండు) సార్లు (మొదటిసారి స్థిర నుండి తేలుతూ & రెండవసారి- స్థిర నుండి తేలుతూ) స్విచ్ ఆప్షన్ను ఉపయోగించుకోవడానికి అనుమతించబడతారు మరియు వర్తించే ఛార్జీల చెల్లింపుకు లోబడి ఉంటారు. రుణగ్రహీత తన ఎంపికలను పూర్తి చేసిన తర్వాత అతను/ఆమె స్థిర వడ్డీ రేటుకు తిరిగి మారడానికి అనుమతించబడరు.
- ఎబిసీఎల్ మంజూరు లేఖలోని సహాయ ఎంపికల అమలుకు సంబంధించిన ఫ్లాటింగ్ నుండి స్థిర రేటుకు మారే ఎంపికను అమలు చేయడానికి వర్తించే ఛార్జీలను మరియు దీనికి విరుద్ధంగా మరియు ఇతర సేవ/పరిపాలనా ఖర్చులను రుణగ్రహీతలకు తెలియజేస్తుంది. వడ్డీ రేటు ఫ్లేమ్మర్స్ మరియు జరిమానా, ప్రాసెసింగ్ & ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించే విధానంలో భాగంగా డైరెక్టర్ల బోర్డు ఆమోదించిన స్విచ్ ఓవర్ కోసం వర్తించే ఛార్జీలు కంపెనీ వెబ్సైట్లో హోస్ట్ చేయబడిన ఛార్జీల షెడ్యూల్లో భాగంగా ఉంటాయి. పేర్కొన్న ఛార్జీలలో ఏదైనా తదుపరి మార్పులు రుణగ్రహీత(ల)కు కూడా తెలియజేయబడతాయి.

- వడ్డీ రేటు రీసెట్ సమయంలో మొదటి ప్రభావం అవధిపై (సంబంధిత ఉత్పత్తి విధాన నిబంధనలకు లోబడి) ఉంటుందని, ఆ తర్వాత వర్తించే ఛార్జీల చెల్లింపుకు లోబడి రుణగ్రహీత(లు) పైన పేర్కొన్న ఎంపికలను వర్తింపజేయడం జరుగుతుందని కూడా మంజూరు లేఖలో చేర్చాలి.
- వడ్డీ రేట్ల రీసెట్ సమయంలో తగిన కమ్యూనికేషన్ పద్ధతుల ద్వారా రుణగ్రహీత(లు)కి ఈ క్రింది వాటిని తెలియజేయాలి:
 - a. అమలులోకి వచ్చే తేదీతో ఫ్లాటింగ్ వడ్డీ రేట్ల రీసెట్ (పెరుగుదల/తగ్గింపు) వివరాలు;
 - b. అటువంటి రీసెట్ ప్రభావం (వధువు, ఇఎంఐ లేదా రెండింటిలో మార్పు వంటివి);
 - c. పైన పేర్కొన్న విధంగా, రుణగ్రహీతలు మరియు కాలక్రమంలో రుణగ్రహీత తన ఎంపికను //123//కి తెలియజేయడం ద్వారా తన ఎంపికను ఉపయోగించుకునే ఎంపిక(ల) లభ్యత, అయితే రుణాన్ని పూర్తిగా //పాక్షికంగా ముందస్తుగా చెల్లించే ఎంపికను రుణగ్రహీత రుణ వ్యవధిలో ఉపయోగించుకోవచ్చు; మరియు
 - d. సవరించిన తిరిగి చెల్లింపు షెడ్యూల్ మరియు లోన్ స్టేట్మెంట్ రుణగ్రహీతల యాక్సెస్ కోసం అందుబాటులో ఉండే కాలక్రమం.
- ఎబిసిఎల్ రుణగ్రహీతలకు తగిన కమ్యూనికేషన్ పద్ధతులు, రుణ ప్రకటన మరియు తిరిగి చెల్లింపు షెడ్యూల్ల ద్వారా త్రైమాసిక ప్రాతిపదికన రుణగ్రహీతలకు అందుబాటులో ఉంచుతుంది, నేటి వరకు వసూలు చేయబడిన అసలు మరియు వడ్డీ, ఇఎంఐ మొత్తం, మిగిలి ఉన్న ఇఎంఐ ల సంఖ్య మరియు రుణం యొక్క మొత్తం కాలానికి వార్షిక వడ్డీ రేటు / వార్షిక శాతం రేటును లెక్కిస్తుంది.

వడ్డీ రేటు ప్రేమ్మర్స్ విధానం & జరిమానా ఛార్జీలపై మార్గదర్శకాలు

- ఎబిసిఎల్ రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులకు వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయించడానికి నిధుల ఖర్చు, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియంను పరిగణనలోకి తీసుకొని వడ్డీ రేటు నమూనాను స్వీకరించింది.
- వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటు రుణగ్రహీత యొక్క రిస్క్, యొక్క గ్రేడింగ్స్ ఎక్కువగా ఆధారపడి ఉంటుంది, అంటే ఆర్థిక బలం, వ్యాపారం, వ్యాపారాన్ని ప్రభావితం చేసే నియంత్రణ వాతావరణం, పోటీ, రుణగ్రహీత యొక్క గత చరిత్ర మొదలైనవి.
- ఎక్స్జిజర్చు వర్తించే వడ్డీ రేటును మంజూరు లేఖలో రుణగ్రహీత లేదా కస్టమర్కు స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.
- వడ్డీ రేటు వార్షికంగా చేయబడుతుంది, తద్వారా ఖాతాకు వసూలు చేయబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి రుణగ్రహీత తెలుసుకుంటారు.
- ఎబిసిఎల్ ఈ విషయంలో ఆర్థిక ఎప్పటికప్పుడు సూచించిన మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా, సహ-బాధ్యతలు ఉన్న లేదా లేని వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేయబడిన అన్ని ఫ్లాటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్లపై ఫోర్వోజర్ ఛార్జీలు/ప్రీ-పేమెంట్ పెనాల్టీలను విధించదు.
- కంపెనీ బోర్డు జరిమానా, ప్రాసెసింగ్ & ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడానికి వడ్డీ రేటు ప్రేమ్మర్స్ మరియు విధానాన్ని స్వీకరించింది మరియు అదే కంపెనీ వెబ్సైట్లో ఉంచబడింది.
- ఎబిసిఎల్ ఏప్రిల్ 29, 2024న ఆర్థిక జారీ చేసిన రుణదాతల కోసం సర్క్యులర్ అఫైర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్కు అనుగుణంగా ఉండేలా చూసుకోవాలి ఎబిసిఎల్ వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి సంబంధించిన ఎటువంటి అన్యాయమైన పద్ధతుల్లో పాల్గొనకూడదు, ఇవి న్యాయమైన మరియు పారదర్శకత యొక్క స్ఫూర్తికి అనుగుణంగా లేవు.
- ఎబిసిఎల్ రుణ ఖాతాలలో జరిమానా ఛార్జీలపై మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉండేలా చూసుకోవాలి, ఇది ఇతర విషయాలతోపాటు, ఈ క్రింది వాటిని అందిస్తుంది :
 - జరిమానా ఛార్జీల మూలధనీకరణ ఉండదు అంటే, అటువంటి ఛార్జీలపై తదుపరి వడ్డీని లెక్కించకూడదు. అయితే, ఇది రుణ ఖాతాలో వడ్డీని కలిపే సాధారణ విధానాలను ప్రభావితం చేయదు. వడ్డీ రేటుకు అదనపు భాగాన్ని జోడించాల్సిన అవసరం లేదు.
 - జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం సహేతుకంగా ఉండాలి మరియు నిర్దిష్ట రుణం/ఉత్పత్తి వర్గంలో వివక్షత చూపకుండా రుణ ఒప్పందం యొక్క ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించకపోవడం వలన దానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.
 - వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేయబడిన రుణాల విషయంలో, రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు వ్యక్తిగతేతర రుణగ్రహీతలకు వర్తించే జరిమానా ఛార్జీల కంటే శిక్షా ఛార్జీలు ఎక్కువగా ఉండకూడదు.

- జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం మరియు కారణం రుణ పత్రాలు / వర్తించే విధంగా అతి ముఖ్యమైన నిబంధనలు & షరతులు / కీలక వాస్తవ ప్రకటనలో స్పష్టంగా వెల్లడించాలి. జరిమానా మరియు ఇతర ఛార్జీలు కంపెనీ వెబ్సైట్లో వడ్డీ రేట్లు మరియు సేవా ఛార్జీల ట్యాబ్ కింద కూడా ప్రదర్శించబడతాయి.
- రుణం యొక్క ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు రిమైండర్లను పంపే సమయంలో రుణగ్రహీతలకు కూడా జరిమానా ఛార్జీలు తెలియజేయబడతాయి. ఇంకా, జరిమానా ఛార్జీలు విధించిన ఏదైనా సందర్భం మరియు దానికి కారణాన్ని కూడా తెలియజేయాలి.

FPC మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క సమీక్ష

న్యాయవంతమైన పద్ధతుల నియమావళి యొక్క సమ్మతిపై వార్షిక సమీక్ష మరియు నిర్వహణ యొక్క వివిధ స్థాయిలలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరుపై త్రైమాసిక సమీక్షను చేపట్టి, దానిపై ఒక నివేదికను బోర్డు ముందు ఉంచుతారు.

ఇతరాలు

ప్రస్తుతం ఎబిసిఎల్ బంగారు ఆభరణాలు లేదా వాణిజ్య వాహన ఫైనాన్స్ యొక్క పూచీకత్తుపై రుణం ఇవ్వడాన్ని పరిగణించదు. ఈ ఉత్పత్తి లైన్లను జోడించిన సందర్భంలో, ఆర్బిఐ నిర్దేశించిన మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా FPC తగిన విధంగా నవీకరించబడుతుంది.

గోప్యత

- కస్టమర్ అధికారం ఇవ్వకపోతే, ఎబిసిఎల్ అన్ని వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ఫైవేట్ మరియు గోప్యంగా పరిగణిస్తుంది
- కస్టమర్ అధికారం ఇవ్వకపోతే, ఎబిసిఎల్ లావాదేవీ వివరాలను కింది అసాధారణ సందర్భాలలో కాకుండా మరే ఇతర సంస్థకు వెల్లడించదు:
 - చట్టబద్ధమైన లేదా నియంత్రణ చట్టాల ద్వారా సమాచారాన్ని అందించడానికి
 - ఈ సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయవలసిన బాధ్యత ప్రజలకు ఉంటే.
 - రుణగ్రహీత సమ్మతితో డేటాను గ్రూప్ కంపెనీలతో పంచుకోవచ్చు
 - ఎబిసిఎల్ మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం కస్టమర్ల గురించి సమాచారాన్ని మరెవరికీ ఇవ్వడానికి దీనిని ఒక కారణంగా ఉపయోగించదు.