

## FAIR PRACTICE CODE (FPC) Policy

### Objective of the Code

The code has been developed with an objective of:

- Ensuring fair practices while dealing with all its customers
- Greater transparency enabling customers in having a better understanding of the product and taking informed decisions
- Building customer confidence in Aditya Birla Finance Limited (ABFL / the Company)

The Code will facilitate the customers to take informed decisions in respect of the financial facilities and services to be availed by them and will apply to any loan that the Company may sanction and disburse.

### সংহিতাৰ উদ্দেশ্য

এই ক'ডটো এই উদ্দেশ্যেৰে প্ৰস্তুত কৰা হৈছে:

- ইয়াৰ সকলো গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেন কৰাৰ সময়ত ন্যায্য পদ্ধতি নিশ্চিত কৰা
- গ্ৰাহকসকলক পণ্যৰ বিষয়ে ভালদৰে বুজিবলৈ আৰু জ্ঞাত সিদ্ধান্ত লোৱাত অধিক স্বচ্ছতা সক্ষম কৰা
- আদিত্য বিৰলা ফাইনেন্স লিমিটেড (এবিএফএল / কোম্পানী)ৰ ওপৰত গ্ৰাহকৰ আস্থা গঢ়ি তোলা

এই সংহিতাই গ্ৰাহকসকলক তেওঁলোকে লাভ কৰিবলগীয়া বিত্তীয় সুবিধা আৰু সেৱাসমূহৰ সন্দৰ্ভত জ্ঞাত সিদ্ধান্ত ল'বলৈ সুবিধা প্ৰদান কৰিব আৰু কোম্পানীয়ে অনুমোদন আৰু প্ৰদান কৰিব পৰা যিকোনো ঋণৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য হ'ব।

### Non-Discrimination Policy

ABFL shall not discriminate in extending its products and facilities including loan facilities to its applicants on the grounds of gender, race, religion or on the grounds of disability to physically/visually challenged applicants.

### বৈষম্যহীন নীতি

এবিএফএলে লিংগ, জাতি, ধৰ্ম বা অক্ষমতাৰ ভিত্তিত শাৰীৰিক/দৃশ্যগতভাৱে প্ৰত্যাহ্বানজনক আবেদনকাৰীসকলক ঋণৰ সুবিধাকে ধৰি নিজৰ সামগ্ৰী আৰু সুবিধাসমূহ প্ৰদান কৰাত বৈষম্য নকৰিব।

### Applications for Loans and their processing

- All communications to the borrower shall be in the vernacular language or a language as understood by the borrower.
- Loan application forms should include necessary information which affects the interest of the borrower, so that a meaningful comparison with the terms and conditions offered by other NBFCs can be made and informed decision can be taken by the borrower.
- A list of documents required to be submitted along with the loan application form shall be mentioned in the loan application form.
- ABFL shall issue an acknowledgement receipt for all loan applications. The Acknowledgement receipt so issued shall indicate the time frame within which loan applications will be disposed of. The Customer may also contact the Company's relationship manager or customer service team at the prescribed Customer care number or email id to obtain an update on the status of application

## ঋণৰ বাবে আবেদন আৰু ইয়াৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ

- ঋণগ্ৰহণকাৰীলৈ সকলো যোগাযোগ স্থানীয় ভাষা বা এটা ভাষাত হ'ব লাগিব যেনে...ঋণ লোৱাজনে বুজি পোৱা।
- ঋণৰ আবেদন প্ৰ-পত্ৰত প্ৰয়োজনীয় তথ্য অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব লাগে যিয়ে ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ স্বাৰ্থত প্ৰভাৱ পেলায়, যাতে অন্যান্য
- এনবিএফচিয়ে আগবঢ়োৱা চৰ্ত আৰু নিয়মৰ সৈতে অৰ্থপূৰ্ণ তুলনা কৰিব পৰা যায় আৰু ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে জ্ঞাত সিদ্ধান্ত ল'ব পাৰে।
- ঋণৰ আবেদন প্ৰ-পত্ৰৰ সৈতে জমা দিবলগীয়া নথি-পত্ৰৰ তালিকা ঋণৰ আবেদন প্ৰ-পত্ৰত উল্লেখ কৰিব লাগিব। সকলো ঋণৰ আবেদনৰ বাবে এবিএফএলে স্বীকৃতি ৰচিদ জাৰি কৰিব লাগিব। এইদৰে জাৰি কৰা স্বীকৃতিৰ ৰচিদত ঋণৰ আবেদনসমূহ কিমান সময়সীমাৰ ভিতৰত নিষ্পত্তি কৰা হ'ব সেই কথা উল্লেখ কৰিব লাগিব। গ্ৰাহকে কোম্পানীটোৰ সম্পৰ্ক পৰিচালক বা গ্ৰাহক সেৱা দলৰ সৈতে নিৰ্ধাৰিত গ্ৰাহক যত্ন নম্বৰ বা ইমেইল আইডিডিত যোগাযোগ কৰি আবেদন ঋণ মূল্যায়নৰ অৱস্থা আৰু চৰ্ত/চৰ্তসমূহৰ বিষয়ে আপডেট লাভ কৰিব পাৰে।

## Loan appraisal and terms/conditions

- ABFL shall convey in writing to the Borrower in the vernacular language or a language as understood by the borrower by way of a sanction letter or otherwise, the amount of loan sanctioned. The said letter shall contain the terms and conditions including the annualized rate of interest and the method of application thereof. ABFL shall keep on record the acceptance of these terms and conditions by the borrower.
- ABFL shall furnish a copy of the Loan Documents containing the terms and conditions of the loan including rate of interest, preferably in the vernacular language or a language as understood by the borrower along with a copy each of all enclosures quoted in the Loan Documents to all the borrowers at the time of sanction / disbursement/ post disbursement of loan.
- Any clause relating to penal interest charged for late repayment will be specified in bold in the Loan Documents.
- The Company shall have a built-in repossession clause wherever applicable in the contract/Loan Documents so as to have legal enforceability.
- Wherever applicable, the terms and conditions contained in the Loan Documents of the Company shall also contain the provisions regarding notice period for taking possession, circumstances for waiver of notice period, sale / auction of the property, giving repossession to the borrower.

## ঋণৰ মূল্যায়ন আৰু চৰ্ত/চৰ্ত

- এবিএফএলে ঋণগ্ৰহণকাৰীক স্থানীয় ভাষা বা ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে বুজি পোৱা ভাষাত অনুমোদন পত্ৰৰ জৰিয়তে বা অন্যথা অনুমোদন জনোৱা ঋণৰ পৰিমাণ লিখিতভাৱে প্ৰেৰণ কৰিব লাগিব। উক্ত পত্ৰখনত বাৰ্ষিক সুতৰ হাৰ আৰু ইয়াৰ প্ৰয়োগৰ পদ্ধতিকে ধৰি চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ থাকিব লাগিব। ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে এই চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ গ্ৰহণ কৰাটো এবিএফএলে ৰেকৰ্ডত ৰাখিব লাগিব।
- এবিএফএলে ঋণৰ নথিপত্ৰত উদ্ধৃত সকলো ঘৰাওৰ প্ৰতিটোৰ প্ৰতিলিপিৰ সৈতে সুতৰ হাৰকে ধৰি ঋণৰ চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ সন্নিবিষ্ট কৰিব লাগিব, ভাল হ'লে স্থানীয় ভাষা বা ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে বুজা ভাষাত অনুমোদন / বিতৰণ/ ঋণ প্ৰদানৰ পিছত সকলো ঋণগ্ৰহণকাৰী।
- পলমকৈ পৰিশোধ কৰাৰ বাবে লোৱা শাস্তিমূলক সুতৰ সৈতে জড়িত যিকোনো দফা ঋণত গাঢ় ৰঙেৰে উল্লেখ কৰা হ'ব
- চুক্তি/ঋণৰ নথিপত্ৰত প্ৰযোজ্য হ'লে কোম্পানীটোৰ এটা বিল্ট-ইন ৰিপ'ছেচন ক্ল'জ থাকিব লাগিব যাতে আইনী বলবৎকাৰীতা থাকে।
- য'তেই প্ৰযোজ্য নহওক কিয়, কোম্পানীটোৰ ঋণৰ নথিপত্ৰত থকা চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহত দখল লোৱাৰ বাবে জাননীৰ সময়সীমা, জাননীৰ সময়সীমা ৰেহাই দিয়াৰ পৰিস্থিতি, সম্পত্তি বিক্ৰী/নিলাম, ঋণগ্ৰহণকাৰীক পুনৰ দখল দিয়া আদিৰ বিধানসমূহো থাকিব লাগিব।

## Disbursement of loans including changes in terms and conditions

- ABFL shall give Notice to its borrower(s) in the vernacular language or a language as understood by the borrower, of any change in the terms and conditions of the sanction including disbursement schedule, interest rates, service charges, pre-payment charges, etc. ABFL will also ensure that changes in interest rates and charges are effected only prospectively. A condition to this effect shall be incorporated in the Loan Documents.



- Decision to recall/ accelerate payment or performance under the Loan Documents shall be in consonance with the respective Loan Documents.
- ABFL will release all securities on repayment of all dues or on realisation of the outstanding amount of loan subject to any legitimate right or lien for any other claim ABFL may have against the borrower. If such right of set off is to be exercised, the borrower shall be given notice about the same with full particulars about the remaining claims and the conditions under which ABFL is entitled to retain the securities till the relevant claim is settled / paid.

## চৰ্ত আৰু নিয়মৰ পৰিৱৰ্তনকে ধৰি ঋণ প্ৰদান

- এবিএফএলে নিজৰ ঋণগ্ৰহণকাৰী(সকল)ক স্থানীয় ভাষা বা ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে বুজা ভাষাত, বিতৰণৰ সময়সূচী, সূতৰ হাৰ, সেৱা চাৰ্জ, প্ৰি-পেমেন্ট চাৰ্জ, ইত্যাদি এবিএফএলে সূতৰ হাৰ আৰু চাৰ্জৰ পৰিৱৰ্তন কেৱল সম্ভাৱ্যভাৱেহে প্ৰভাৱিত হোৱাটোও নিশ্চিত কৰিব। এই সম্পৰ্কে এটা চৰ্ত ঋণৰ নথিপত্ৰত অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব।
- ঋণৰ নথিপত্ৰৰ অধীনত পেমেন্ট বা পৰিৱেশন পুনৰ আহান/ স্বৰাস্থিত কৰাৰ সিদ্ধান্ত লোৱা হ'বনিজ নিজ ঋণ নথিপত্ৰৰ সৈতে সামঞ্জস্যতা।
- সকলো বাবদ ধন পৰিশোধ কৰাৰ পিছত বা ঋণ লোৱাৰ বিৰুদ্ধে এবিএফএলৰ আন যিকোনো দাবীৰ বাবে যিকোনো বৈধ অধিকাৰ বা লিয়েনৰ অধীনত ঋণৰ বাকী থকা ধনৰাশি উপলব্ধি কৰাৰ পিছত এবিএফএলে সকলো ছিকিউৰিটি মুকলি কৰিব। যদি এনে ছেট অফৰ অধিকাৰ ব্যৱহাৰ কৰিব লাগে, তেন্তে ঋণ লোৱাজনক এই বিষয়ে জাননী দিয়া হ'ব বাকী থকা দাবীসমূহৰ বিষয়ে সম্পূৰ্ণ বিৱৰণ আৰু সংশ্লিষ্ট দাবী নিষ্পত্তি / পৰিশোধ নোহোৱালৈকে এবিএফএলে ছিকিউৰিটিসমূহ ৰখাৰ অধিকাৰ থকা চৰ্তসমূহৰ সৈতে একেই।

## Loan Sourced from Digital Lending Platforms

ABFL shall abide by Guidelines on Digital Lending issued by the RBI in respect of Loans Sourced by NBFCs over Digital Lending Platforms, which, inter alia, provides for following:

- Names of digital lending platforms engaged as agents shall be disclosed on the website of ABFL
- Digital lending platforms engaged as agents shall be directed to disclose upfront to the customer, ABFL's name and ABFL will disclose the agents name on whose behalf they are interacting with the borrower.
- Immediately after sanction but before execution of the Loan Documents, the sanction letter shall be issued to the borrower on the letter head of ABFL.
- A copy of the Loan Documents along with a copy of each of all enclosures quoted in the Loan Documents shall be furnished to all borrowers at the time of sanction/ disbursement of loans.
- Effective oversight and monitoring shall be ensured over the digital lending platforms engaged by ABFL.
- Adequate efforts shall be made towards creation of awareness about the grievance redressal mechanism.

## ডিজিটেল লেণ্ডিং প্লেটফৰ্মৰ পৰা ঋণৰ উৎস

ডিজিটেল ঋণ প্লেটফৰ্মৰ জৰিয়তে এনবিএফচিৰ দ্বাৰা উৎপন্ন হোৱা ঋণৰ ক্ষেত্ৰত আৰবিআইয়ে জাৰি কৰা ডিজিটেল ঋণৰ নিৰ্দেশনাসমূহ এবিএফএলে মানি চলিব, যিয়ে অন্যান্য বিষয়ৰ লগতে তলত উল্লেখ কৰা ব্যৱস্থা কৰে:

- এজেন্ট হিচাপে নিয়োজিত ডিজিটেল ঋণ প্লেটফৰ্মৰ নাম এবিএফএলৰ ৱেবছাইটত প্ৰকাশ কৰা হ'ব
- এজেন্ট হিচাপে নিয়োজিত ডিজিটেল ঋণ প্লেটফৰ্মসমূহক গ্ৰাহকক আগতীয়াকৈ প্ৰকাশ কৰিবলৈ নিৰ্দেশ দিয়া হ'ব, এবিএফএলৰ নাম আৰু এবিএফএলে সেই এজেন্টৰ নাম প্ৰকাশ কৰিব যাৰ হৈ তেওঁলোকে ঋণ লোৱাজনৰ সৈতে যোগাযোগ কৰি আছে।
- অনুমোদনৰ লগে লগে কিন্তু ঋণৰ নথিপত্ৰ কাৰ্যকৰী হোৱাৰ আগতে এবিএফএলৰ পত্ৰৰ মূৰত ঋণগ্ৰহণকাৰীক অনুমোদন পত্ৰ প্ৰদান কৰা হ'ব।
- ঋণত উদ্ধৃত সকলো ঘেৰাওৰ প্ৰতিটোৰ প্ৰতিলিপিৰ সৈতে ঋণৰ নথিপত্ৰৰ প্ৰতিলিপি ঋণ অনুমোদন/ প্ৰদানৰ সময়ত সকলো ঋণগ্ৰহণকাৰীক নথি-পত্ৰ প্ৰদান কৰিব লাগিব।
- ডিজিটেল ঋণ প্ৰদানৰ মঞ্চসমূহৰ ওপৰত ফলপ্ৰসূ তদাৰকী আৰু নিৰীক্ষণ নিশ্চিত কৰা হ'ব এবিএফএল।
- অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ বিষয়ে সজাগতা সৃষ্টিৰ দিশত পৰ্যাপ্ত প্ৰচেষ্টা চলোৱা হ'ব ব্যৱস্থা।



## General

- ABFL will refrain from interference in the affairs of its borrower except for the purposes provided in the terms and conditions of the respective Loan Documents (unless new information, not earlier disclosed by the borrower, which may come to the notice of ABFL).
- In case of receipt of request from the Borrower for transfer of borrowal account / foreclosure, the consent or otherwise i.e. objection of ABFL, if any, is generally conveyed to such borrower within 21 days from the date of receipt of the borrower's request. Such transfer will be as per transparent contractual terms in consonance with all the applicable laws.
- In the matter of recovery of outstanding dues of its Borrower, ABFL and its agents / agency partners does not resort to intimidation or undue harassment of any kind either verbal or physical, against any person in their debt collection efforts, including acts intended to humiliate publicly or intrude upon the privacy of the debtors' family members, referees and friends, sending inappropriate messages either on mobile or through social media, making threatening and/ or anonymous calls, use of muscle power for recovery of loans/overdue amount, making false and misleading representations, etc. Training is imparted to ABFL staff and Collection agents / agency employees to ensure that they are adequately trained to deal with customers in an appropriate manner.
- The Company or its representative will call delinquent customers between 08:00 hours to 19:00 hours unless special circumstances of the borrower's business require to call them otherwise outside the hours mentioned.
- The Company may arrange for enforcing security charged to it of the delinquent borrower, if required, with an aim only to recover dues and will not be aimed at whimsical deprivation of the property.
- The Company shall ensure that the entire process of enforcing its security, valuation and realization thereof be fair and transparent.

## সাধাৰণ

- নিজ নিজ ঋণ নথিপত্ৰৰ চৰ্ত আৰু নিয়মত উল্লেখ কৰা উদ্দেশ্যৰ বাহিৰে এবিএফএল নিজৰ ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ কাম-কাজত হস্তক্ষেপ কৰাৰ পৰা বিৰত থাকিব (যদিহে নতুন তথ্য, ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে পূৰ্বে প্ৰকাশ নকৰা, যিটো এবিএফএলৰ জাননীলৈ আহিব পাৰে)।
- ঋণ লোৱা ব্যক্তিৰ পৰা ঋণ একাউন্ট / ফোৱাৰ্ড'জৰ হস্তান্তৰৰ বাবে অনুৰোধ লাভ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত, এবিএফএলৰ সন্মতি বা অন্যথা অৰ্থাৎ আপত্তি, যদি আছে, সাধাৰণতে ঋণ লোৱাজনৰ অনুৰোধ লাভ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা ২১ দিনৰ ভিতৰত এনে ঋণগ্ৰহণকাৰীক প্ৰেৰণ কৰা হয়। এনে হস্তান্তৰ স্বচ্ছ চুক্তিবদ্ধ চৰ্ত অনুসৰি প্ৰযোজ্য সকলো আইন অনুসৰি হ'ব।
- ইয়াৰ ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ বাকী থকা বাবদ আদায়ৰ ক্ষেত্ৰত এবিএফএল আৰু ইয়াৰ এজেণ্ট/এজেন্সীৰ অংশীদাৰসকলে কোনো ব্যক্তিৰ বিৰুদ্ধে মৌখিক বা শাৰীৰিকভাৱে কোনো ধৰণৰ ভয় বা অযথা হাৰাশাস্তিৰ আশ্ৰয় লোৱা নাই, তেওঁলোকৰ ঋণ সংগ্ৰহৰ প্ৰচেষ্টাত, অপমান কৰাৰ উদ্দেশ্যেৰে কৰা কাৰ্য্যকে ধৰি ৰাজহুৱাভাৱে বা ঋণীসকলৰ পৰিয়ালৰ সদস্য, ৰেফাৰী আৰু বন্ধু-বান্ধৱীৰ গোপনীয়তাত হস্তক্ষেপ কৰা, মোবাইল বা ছ'চিয়েল মিডিয়াৰ জৰিয়তে অনুপযুক্ত বাৰ্তা প্ৰেৰণ কৰা, ভাবুকি আৰু/বা বেনামী ফোন কৰা, ঋণ/অতিৰিক্ত ধন আদায়ৰ বাবে পেশীৰ শক্তি ব্যৱহাৰ কৰা, মিছা কৰা আৰু বিভ্ৰান্তিকৰ প্ৰতিনিধিত্ব আদি। এবিএফএলৰ কৰ্মচাৰী আৰু সংগ্ৰহ এজেণ্ট / এজেন্সীৰ কৰ্মচাৰীসকলক গ্ৰাহকৰ সৈতে উপযুক্তভাৱে মোকাবিলা কৰিবলৈ পৰ্যাপ্তভাৱে প্ৰশিক্ষণ দিয়াটো নিশ্চিত কৰিবলৈ প্ৰশিক্ষণ দিয়া হয়।
- কোম্পানী বা ইয়াৰ প্ৰতিনিধিয়ে ০৮:০০ বজাৰ পৰা ১৯:০০ বজাৰ ভিতৰত অপৰাধী গ্ৰাহকক ফোন কৰিব যদিহে ঋণ লোৱাজনৰ ব্যৱসায়ৰ বিশেষ পৰিস্থিতিত উল্লেখ কৰা ঘণ্টাৰ বাহিৰত অন্যথা ফোন কৰিব নালাগে।
- কোম্পানীয়ে প্ৰয়োজন হ'লে অপৰাধী ঋণগ্ৰহণৰ পৰা লোৱা নিৰাপত্তা বলবৎ কৰাৰ ব্যৱস্থা কৰিব পাৰে, কেৱল বাবদ ধন আদায় কৰাৰ লক্ষ্যৰে আৰু সম্পত্তিৰ পৰা ৰূপহী বঞ্চিত কৰাৰ লক্ষ্য লোৱা নহ'ব।
- কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে ইয়াৰ সুৰক্ষা, মূল্যায়ন আৰু বাস্তৱায়ন বলবৎ কৰাৰ সমগ্ৰ প্ৰক্ৰিয়া ইয়াৰ ন্যায় আৰু স্বচ্ছ হওক।

## Grievance Redressal Mechanism

- At ABFL, customer service and satisfaction are our prime focus.
- In order to make ABFL's redressal mechanism more meaningful and effective, ABFL have laid down a structured grievance redressal mechanism. This mechanism / system ensures that the redressal sought is just and fair and is within the given framework of applicable rules and regulation.



- Customers who wish to provide feedback or send in their complaint may use the following channels **between 9:00 am and 7:00 pm from Monday to Sunday:**
  - Call at our Customer Care number: **1800-270-7000**
  - Email at: **care.finance@adityabirlacapital.com** (for raising Queries / Request)  
**grievance.finance@adityabirlacapital.com** (for raising Complaints)
  - Write to us at the below mentioned address:

#### **Aditya Birla Finance Limited**

10th Floor, R-Tech Park, Nirlon Complex, Off Western Express Highway,  
Goregaon East, Mumbai - 400 063.

- If the complaint has been received in writing, ABFL will endeavour to send an acknowledgement / response within 5 working days. After examining the matter, the Company will endeavor to send the customer its final response within one month/30 days or an intimation within one month / 30 days seeking more time. The Company shall ensure to resolve the complaints within defined Turn-around-Time (TAT).
- Details of the Grievance Redressal Officer / Principal Nodal Officer along with the details of escalation mechanism and the complaint lodging portal of the Ombudsman are available on the website and branches of the Company.
- The Grievance Redressal Officer / Principal Nodal Officer as also the Grievance Redressal channels shall also deal with the issue relating to services provided by the outsourced agency and with the FinTech / digital lending related complaints/ issues raised by the borrowers as also the complaints raised against the Digital Lending Applications (mobile and web-based applications with user interface that facilitate borrowing by a borrower including the Company's apps as well as those operated by lending service providers engaged by the Company for extension of any credit facilitation services).
- The Company is registered with Insurance Regulatory & Development Authority of India ("IRDAI") as a Composite Corporate Agent and also holds Mutual Fund Distribution license from Association of Mutual Funds of India, for distribution of insurance products and mutual funds, respectively. Accordingly, the grievance redressal channels shall also be available for resolving issues related to the insurance and mutual funds distribution business undertaken by the Company as a licensed agent.

### **অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থা**

- এবিএফএলত গ্ৰাহক সেৱা আৰু সন্তুষ্টি আমাৰ প্ৰধান কেন্দ্ৰবিন্দু।
- এবিএফএলৰ প্ৰতিকাৰ ব্যৱস্থাক অধিক অৰ্থপূৰ্ণ আৰু ফলপ্ৰসূ কৰি তুলিবলৈ এবিএফএলে নিৰ্ধাৰণ কৰিছে এটা গাঁথনিগত অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থা। এই ব্যৱস্থা / ব্যৱস্থাই নিশ্চিত কৰে যে প্ৰতিকাৰে বিচৰা হৈছে ন্যায্যসংগত আৰু ন্যায্য আৰু প্ৰযোজ্য নিয়ম আৰু নিয়মৰ প্ৰদত্ত কাঠামোৰ ভিতৰত।
- যিসকল গ্ৰাহকে মতামত দিব বিচাৰে বা তেওঁলোকৰ অভিযোগ প্ৰেৰণ কৰিব বিচাৰে তেওঁলোকে তলত দিয়া চেনেলসমূহ ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰে সোমবাৰৰ পৰা দেওবাৰলৈকে পুৱা ৯ বজাৰ পৰা সন্ধিয়া ৭ বজাৰ ভিতৰত
  - আমাৰ গ্ৰাহক সেৱা নম্বৰত ফোন কৰক: ১৮০০-২৭০-৭০০০
  - ইমেইল: care.finance@adityabirlacapital.com (প্ৰশ্ন উত্থাপন / অনুৰোধৰ বাবে)  
grievance.finance@adityabirlacapital.com (অভিযোগ উত্থাপনৰ বাবে)
  - তলত উল্লেখ কৰা ঠিকনাত আমালৈ লিখক:

#### **আদিত্য বিৰলা ফাইনেঞ্চ লিমিটেড,**

দশম মহলা, আৰ-টেক পাৰ্ক, নিৰ্লন কমপ্লেক্স, অফ ৱেষ্টাৰ্ণ এক্সপ্ৰেছ হাইৱে, গোৰেগাঁও ইষ্ট, মুম্বাই - ৪০০ ০৬৩।

- যদি অভিযোগ লিখিতভাৱে লাভ কৰা হৈছে, তেন্তে এবিএফএলে ৫ কৰ্মদিনৰ ভিতৰত স্বীকৃতি / সঁহাৰি প্ৰেৰণ কৰাৰ চেষ্টা কৰিব। বিষয়টো পৰীক্ষা কৰাৰ পিছত কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকক ইয়াৰ চূড়ান্ত সঁহাৰি এমাহ/৩০ দিনৰ ভিতৰত বা এমাহ/৩০ দিনৰ ভিতৰত অধিক সময় বিচাৰি কোনো তথ্য প্ৰেৰণ কৰাৰ চেষ্টা কৰিব। কোম্পানীয়ে নিৰ্ধাৰিত টাৰ্ণ-আৰউণ্ড-টাইম (TAT)ৰ ভিতৰত অভিযোগসমূহ সমাধান কৰাটো নিশ্চিত কৰিব লাগিব।
- অভিযোগ নিৰাময় বিষয়া/প্ৰধান ন'ডেল বিষয়াৰ সৰ্বশেষৰ লগতে এক্সেলেচন ব্যৱস্থাৰ সৰ্বশেষ আৰু ন্যায়াধীশৰ অভিযোগ দাখিল পৰ্টেল কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইট আৰু শাখাসমূহত উপলব্ধ।
- অভিযোগ নিৰাময় বিষয়া/প্ৰধান ন'ডেল বিষয়াৰ লগতে অভিযোগ নিৰাময় চেনেলসমূহেও আউটচ'ৰ্চ সংস্থাই প্ৰদান কৰা



সেৱাসমূহৰ সৈতে জড়িত বিষয়টো আৰু ঋণ লোৱাসকলে উত্থাপন কৰা ফিনটেক/ডিজিটেল ঋণ সম্পৰ্কীয় অভিযোগ/ বিষয়সমূহৰ লগতে ইয়াৰ বিৰুদ্ধে উত্থাপন কৰা অভিযোগসমূহৰ সৈতেও মোকাবিলা কৰিব লাগিব ডিজিটেল লেণ্ডিং এপ্লিকেচনসমূহ (ইউজাৰ ইন্টাৰফেচৰ সৈতে মোবাইল আৰু ৱেব-ভিত্তিক এপ্লিকেচনসমূহ যিয়ে কোম্পানীটোৰ এপসমূহকে ধৰি ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে ঋণ লোৱাৰ সুবিধা প্ৰদান কৰে আৰু লগতে যিকোনো ক্ৰেডিট সুবিধা সেৱাৰ সম্প্ৰসাৰণৰ বাবে কোম্পানীয়ে নিয়োজিত ঋণ সেৱা প্ৰদানকাৰীসকলে পৰিচালিত)।

- কোম্পানীটো ভাৰতীয় বীমা নিয়ন্ত্ৰণ আৰু উন্নয়ন কৰ্তৃপক্ষ (“আই আৰ ডি এ আই”)ত কম্পাৰ্জিট কৰ্পৰেট এজেণ্ট হিচাপে পত্ৰীয়নভুক্ত আৰু লগতে ভাৰতীয় মিউচুৱেল ফাণ্ড এছ’চিয়েশ্যনৰ পৰাও মিউচুৱেল ফাণ্ড বিতৰণ অনুজ্ঞাপত্ৰ আছে, ক্ৰমে বীমা সামগ্ৰী আৰু মিউচুৱেল ফাণ্ড বিতৰণৰ বাবে। সেই অনুসৰি কোম্পানীয়ে অনুজ্ঞাপত্ৰপ্ৰাপ্ত এজেণ্ট হিচাপে গ্ৰহণ কৰা বীমা আৰু মিউচুৱেল ফাণ্ড বিতৰণ ব্যৱসায়ৰ সৈতে জড়িত সমস্যাসমূহ সমাধানৰ বাবেও অভিযোগ নিৰাময়ৰ চেনেল উপলব্ধ হ’ব।

## Integrated Ombudsman Scheme, 2021

Under the Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme, 2021, the Company has appointed Principal Nodal Officer. Details of the Principal Nodal Officer and Nodal Officers of ABFL are available on the website of the Company.

## সংহত ন্যায়াধীশ আঁচনি, ২০২১

ৰিজাৰ্ভ বেংক – সংহত ন্যায়াধীশ আঁচনি, ২০২১ৰ অধীনত কোম্পানীয়ে প্ৰধান ন’ডেল বিষয়া নিযুক্তি দিছে। এবিএফএলৰ প্ৰধান ন’ডেল বিষয়া আৰু ন’ডেল বিষয়াৰ সবিশেষ কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ।

## Language and mode of communicating Fair Practice Code

The Fair Practices Code, in vernacular languages shall be put up on the Company’s website for the information of various stakeholders.

## ভাষা আৰু যোগাযোগৰ ধৰণ ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা

স্থানীয় ভাষাত ন্যায্য পদ্ধতি সংহিতা কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত স্থাপন কৰা হ’ব বিভিন্ন অংশীদাৰৰ তথ্য।

## Responsible lending conduct - Release of movable / immovable property documents on repayment / settlement of personal loans

ABFL shall abide by following Guidelines:

- Release of original movable / immovable property documents (Property Documents) and removal of charges registered, within a period of 30 days after full repayment / settlement of the loan account.
- Borrowers may choose to collect the Property Documents either from the branch where the loan account was serviced or any other office/branch of the Company with prior intimation to ABFL as per terms of the loan, where the documents are available.
- Timelines and place of return of Property Documents shall be mentioned in the sanction letter.
- Procedure for return of Loan Documents to the legal heirs, in the event of demise of the sole borrower or joint borrowers, is hosted on the website of the Company.
- In case of delay, attributable to ABFL, in releasing of Property Documents or filing charge satisfaction form with relevant registry beyond 30 days after full repayment / settlement of loan, ABFL shall compensate to the borrowers for the delayed period in accordance with the RBI regulations in this regard, as amended from time to time. ABFL shall also communicate to the borrower(s) reasons for such delay.
- In case of loss/damage to Property Documents, either in part or in full, ABFL shall assist the borrower in obtaining duplicate/certified copies of the Property Documents and shall bear the associated costs, in addition to paying compensation as indicated in above point. However, in such cases, an additional time of 30 days will be available to the Company to complete this procedure and the delayed period penalty will be calculated thereafter (i.e., after a total period of 60 days).



## দায়িত্বশীল ঋণ প্রদানৰ আচৰণ - ব্যক্তিগত ঋণ পৰিশোধ / নিষ্পত্তিৰ সময়ত স্থাৱৰ / স্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুকলি কৰ

এবিএফএলে তলত দিয়া নিৰ্দেশনাসমূহ মানি চলিব লাগিব:

- মূল স্থাৱৰ / স্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ (সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ) মুকলি কৰা আৰু আঁতৰোৱা ঋণ একাউন্ট সম্পূৰ্ণ পৰিশোধ/ নিষ্পত্তি কৰাৰ পিছত ৩০ দিনৰ ভিতৰত পঞ্জীয়ন কৰা চাৰ্জৰ।
- ঋণ লোৱাসকলে হয় সেই শাখাৰ পৰা বা ঋণৰ চৰ্ত অনুসৰি এবিএফএলক পূৰ্বতে অৱগত কৰি কোম্পানীটোৰ আন যিকোনো কাৰ্যালয়/শাখাৰ পৰা সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ সংগ্ৰহ কৰিবলৈ বাছি ল'ব পাৰে, য'ত নথিপত্ৰ উপলব্ধ।
- সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ ঘূৰাই দিয়াৰ সময়সীমা আৰু স্থান অনুমোদন পত্ৰত উল্লেখ কৰা হ'ব।
- একমাত্ৰ ঋণগ্ৰহণকাৰী বা যৌথ ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ মৃত্যুৰ ক্ষেত্ৰত আইনী উত্তৰাধিকাৰীসকলক ঋণৰ নথিপত্ৰ ঘূৰাই দিয়াৰ পদ্ধতি কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত হ'ষ্ট কৰা হয়।
- সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুকলি কৰাত বা চাৰ্জ দাখিল কৰাত পলম হ'লে, এবিএফএলৰ বাবে ঋণ সম্পূৰ্ণ পৰিশোধ / নিষ্পত্তি কৰাৰ ৩০ দিনৰ পিছত প্ৰাসংগিক পঞ্জীয়নৰ সৈতে সন্তুষ্টিৰ প্ৰ-পত্ৰ, এবিএফএলে এই সন্দৰ্ভত আৰবিআইৰ নিয়ম অনুসৰি, সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা অনুসৰি, পলমকৈ হোৱা সময়ছোৱাৰ বাবে ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলক ক্ষতিপূৰণ দিব লাগিব। এনে পলমৰ কাৰণসমূহো এবিএফএলে ঋণগ্ৰহণকাৰী(সকল)ক জনাই দিব লাগিব।
- সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰৰ ক্ষতি/ক্ষতিৰ ক্ষেত্ৰত, আংশিকভাৱে বা সম্পূৰ্ণৰূপে, এবিএফএলে ঋণগ্ৰহণকাৰীক সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰৰ নকল/প্ৰমাণিত কপি লাভ কৰাত সহায় কৰিব লাগিব আৰু ওপৰৰ পইন্টত উল্লেখ কৰা ধৰণে ক্ষতিপূৰণ দিয়াৰ উপৰিও সংশ্লিষ্ট খৰচ বহন কৰিব লাগিব। কিন্তু এনে ক্ষেত্ৰত কোম্পানীয়ে এই পদ্ধতি সম্পূৰ্ণ কৰিবলৈ ৩০ দিনৰ অতিৰিক্ত সময় উপলব্ধ হ'ব আৰু তাৰ পিছত (অৰ্থাৎ মুঠ ৬০ দিনৰ সময়ৰ পিছত) বিলম্বিত সময়ৰ জৰিমনা গণনা কৰা হ'ব।

## Reset of Floating Interest Rate on Equated Monthly Instalments (EMI) based Personal Loans

- Personal Loan(s) (defined below) granted to individual(s) on floating interest rate on equated installment (irrespective of periodicity) for purposes other than business / commercial ("Eligible Loan") shall be subject to guidelines as enumerated in ensuing paragraphs:
  - **Personal loans** refer to loans given to **individuals** and consist of (a) consumer credit (defined below), (b) education loan, (c) loans given for creation/ enhancement of immovable assets (e.g., housing, etc.), and (d) loans given for investment in financial assets (shares, debentures, etc.).
  - **Consumer credit** refers to the loans given to **individuals**, which consists of (a) loans for consumer durables, (b) credit card receivables, (c) auto loans (other than loans for commercial use), (d) personal loans secured by gold, gold jewellery, immovable property, fixed deposits (including FCNR(B)), shares and bonds, etc., (other than for business / commercial purposes), (e) personal loans to professionals (excluding loans for business purposes), and (f) loans given for other consumptions purposes (e.g., social ceremonies, etc.).
- At the time of sanctioning of Eligible Loan, ABFL shall clearly communicate to the borrower about the possible impact of change in benchmark interest rate on the loan leading to changes in EMI, tenor or both through an illustration, as part of Sanction Letter. Subsequently, any increase in the EMI/tenor/ or both on account of the above shall be communicated to the borrower(s) immediately through appropriate channels.
- Borrowers shall have following options at the time of reset of interest rates:
  - Switch over to a Fixed rate of interest at a rate determined by ABFL (switch over to a fixed rate shall be allowed 1 (one) time during the tenor of loan)
  - Enhancement in EMI amount; or
  - Elongation of Tenor (elongation of tenor shall not result in negative amortization; Tenor shall not be extended beyond the maximum permissible tenor as per the product policy norms) ; or
  - Combination of option (b) and (c); or
  - ully / Partly prepay the loan at any point during the tenor of the loan.
- ABFL shall communicate to the borrowers the applicable charges for exercising the option of 'Switch over to a Fixed rate' and other service / administrative costs incidental to exercise of the



above options in the Sanction Letter. The applicable charges for aforementioned options for each loan product category forms part of the Schedule of Charges hosted on the website of the Company. Any subsequent changes in the said charges shall also be communicated to the borrowers.

- Sanction Letter shall also incorporate that at the time of reset of interest rate the first impact will be given on the tenor (subject to respective product policy norms), followed by exercise of aforementioned options by borrowers subject to payment of applicable charges.
- The borrowers shall be communicated of the following during reset of interest rates through appropriate modes of communication:
  - a. Details of reset (increase / decrease) of floating interest rates with effective date;
  - b. Impact of such reset (like change in Tenor, EMI or both);
  - c. Availability of option(s), as mentioned above, with the borrowers and timeline within which borrower may exercise his/her option by communicating his/her choice to ABFL, though the option to fully / partly prepay the loan can be exercised by the borrower during the tenor of the loan; and
  - d. Timeline within which revised repayment schedule and loan statement will be available for access of the borrowers.
- ABFL would share / make accessible to the borrowers, through appropriate modes of communication, loan statement and repayment schedules to its existing eligible borrowers on a quarterly basis, enumerating the principal and interest recovered till date, EMI amount, number of EMIs left and annualized rate of interest / Annual Percentage Rate (APR) for the entire tenor of the loan.

## সমীকৰণ মাহেকীয়া কিস্তি (ইএমআই) ভিত্তিক ব্যক্তিগত ঋণৰ ওপৰত ভাসমান সুতৰ হাৰ পুনৰ নিৰ্ধাৰণ কৰা

ব্যৱসায়িক / বাণিজ্যিক (“যোগ্য ঋণ”)ৰ বাহিৰেও অন্য উদ্দেশ্যৰ বাবে সমান কিস্তিত (সাময়িকতা নিৰ্বিশেষে) ভাসমান সুতৰ হাৰত ব্যক্তি(সকল)ক প্ৰদান কৰা ব্যক্তিগত ঋণ(সমূহ) (তলত সংজ্ঞায়িত কৰা হৈছে) পৰৱৰ্তী সময়ত গণনা কৰা নিৰ্দেশনাৰ অধীনত হ'ব অনুচ্ছেদসমূহ:

- ব্যক্তিগত ঋণ ব্যক্তিক দিয়া ঋণক বুজায় আৰু ইয়াত (ক) গ্ৰাহক ঋণ (তলত সংজ্ঞায়িত কৰা হৈছে), (খ) শিক্ষা ঋণ, (গ) স্বাস্থ্যৰ সম্পত্তি সৃষ্টি/বৰ্ধনৰ বাবে দিয়া ঋণ (যেনে, গৃহ নিৰ্মাণ আদি), আৰু (ঘ) বিত্তীয় সম্পত্তি (শ্বেয়াৰ, ডিবেঞ্চাৰ আদি)ত বিনিয়োগৰ বাবে দিয়া ঋণ।
  - গ্ৰাহক ক্রেডিট বুলিলে ব্যক্তিক দিয়া ঋণক বুজোৱা হয়, যিটো (ক) গ্ৰাহকৰ টেকসই সামগ্ৰীৰ বাবে ঋণ, (খ) ক্রেডিট কাৰ্ডৰ গ্ৰহণযোগ্য, (গ) অটো ঋণ (বাণিজ্যিক ব্যৱহাৰৰ বাবে ঋণৰ বাহিৰে), (ঘ) সোণৰ দ্বাৰা সুৰক্ষিত ব্যক্তিগত ঋণ, সোণৰ গহনা, স্বাস্থ্যৰ সম্পত্তি, স্থায়ী জমা ধন (এফচিএনআৰ(বি)কে ধৰি), শ্বেয়াৰ আৰু বণ্ড আদি, (ব্যৱসায়িক/বাণিজ্যিক উদ্দেশ্যৰ বাহিৰে), (ঙ) পেছাদাৰীসকলক ব্যক্তিগত ঋণ (ব্যৱসায়িক উদ্দেশ্যৰ বাবে ঋণ বাদ দি), আৰু (চ) অন্যান্য উপভোগৰ উদ্দেশ্যে দিয়া ঋণ (যেনে সামাজিক অনুষ্ঠান আদি)।
  - যোগ্য ঋণ অনুমোদন কৰাৰ সময়ত, এবিএফএলে ঋণগ্ৰহণকাৰীক স্পষ্টভাৱে জনাই দিব লাগিব যে ঋণৰ ওপৰত বেঞ্চমাৰ্ক সুতৰ হাৰৰ পৰিৱৰ্তনে ইএমআই, টেন'ৰ বা দুয়োটাতে পৰিৱৰ্তন ঘটাব পৰা সম্ভাৱ্য প্ৰভাৱৰ বিষয়ে, এটা চিত্ৰণৰ জৰিয়তে, অনুমোদন পত্ৰৰ অংশ হিচাপে। তাৰ পিছত ওপৰৰ কথাখিনিৰ বাবে ইএমআই/টেন'ৰ/ বা দুয়োটাৰে যিকোনো বৃদ্ধিৰ বিষয়ে উপযুক্ত মাধ্যমেৰে ঋণগ্ৰহণকাৰী(সকল)ক তৎক্ষণাত জনোৱা হ'ব।
  - সুতৰ হাৰ পুনৰ নিৰ্ধাৰণ কৰাৰ সময়ত ঋণ লোৱাসকলৰ হাতত তলত দিয়া বিকল্প থাকিব লাগিব:
    - ক. এবিএফএলে নিৰ্ধাৰণ কৰা হাৰত সুতৰ নিৰ্দিষ্ট হাৰলৈ চুইচ অভাৱ কৰা (ঋণৰ টেন'ৰৰ সময়ত ১ (এক) বাৰ নিৰ্দিষ্ট হাৰলৈ চুইচ অভাৱ কৰাৰ অনুমতি দিয়া হ'ব)
    - খ. ইএমআইৰ পৰিমাণ বৃদ্ধি; অথবা
    - গ. টেন'ৰৰ দীঘলীয়াকৰণ (টেন'ৰৰ দীঘলীয়া হোৱাৰ ফলত ঋণায়ক ক্ষয়সাধন নহ'ব; পণ্য নীতিৰ নীতি অনুসৰি টেন'ৰৰ সৰ্বোচ্চ অনুমোদিত টেন'ৰৰ বাহিৰলৈ বৃদ্ধি কৰা নহ'ব); অথবা
    - ঘ. বিকল্প (খ) আৰু (গ)ৰ সংমিশ্ৰণ; অথবা
  - ঙ. ঋণৰ টেন'ৰৰ যিকোনো সময়তে ঋণৰ আংশিকভাৱে প্ৰিপেমেণ্ট।
- এবিএফএলে ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলক বিকল্প ব্যৱহাৰ কৰাৰ বাবে প্ৰযোজ্য চাৰ্জৰ বিষয়ে জনোৱা হ'ব
- ‘এটা নিৰ্দিষ্ট হাৰলৈ চুইচ অভাৱ কৰক’ আৰু অনুমোদন পত্ৰত ওপৰৰ বিকল্পসমূহৰ ব্যৱহাৰৰ লগত জড়িত অন্যান্য সেৱা/ প্ৰশাসনিক খৰচ। প্ৰতিটো ঋণৰ সামগ্ৰীৰ শ্ৰেণীৰ বাবে পূৰ্বতে উল্লেখ কৰা বিকল্পসমূহৰ বাবে প্ৰযোজ্য চাৰ্জসমূহ কোম্পানীটোৰ



ৱেবছাইটত হ'ষ্ট কৰা চাৰ্জৰ সূচীৰ অংশ। উক্ত চাৰ্জসমূহৰ পৰৱৰ্তী যিকোনো পৰিৱৰ্তন হ'লেও ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলক জনোৱা হ'ব।

- অনুমোদন পত্ৰত এইটোও অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব যে সুতৰ হাৰ পুনৰ নিৰ্ধাৰণ কৰাৰ সময়ত প্ৰথম প্ৰভাৱ টেন'ৰত দিয়া হ'ব (নিজৰ পণ্য নীতিৰ নীতিৰ অধীনত), তাৰ পিছত প্ৰযোজ্য চাৰ্জ পৰিশোধৰ অধীনত ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে পূৰ্বতে উল্লেখ কৰা বিকল্পসমূহৰ ব্যৱহাৰ কৰিব।
- ঋণ লোৱাসকলক সুতৰ হাৰ পুনৰ নিৰ্ধাৰণৰ সময়ত তলত দিয়া কথাখিনিৰ জৰিয়তে জনোৱা হ'ব যোগাযোগৰ উপযুক্ত ধৰণ:
  - ক. কাৰ্যকৰী তাৰিখৰ সৈতে ভাসমান সুতৰ হাৰৰ ৰিছেট (বৃদ্ধি / হ্রাস)ৰ বিৱৰণ;
  - খ. এনে ৰিছেটৰ প্ৰভাৱ (যেনে টেন'ৰ, ইএমআই বা দুয়োটাতে পৰিৱৰ্তন);
  - গ. ওপৰত উল্লেখ কৰা অনুসৰি বিকল্প(সমূহ)ৰ উপলব্ধতা, ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলৰ সৈতে আৰু সময়সীমাৰ সৈতে যাৰ ভিতৰত ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে এবিএফএলক নিজৰ পছন্দৰ বিষয়ে জনাই নিজৰ বিকল্পটো ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰে, যদিও ঋণ সম্পূৰ্ণৰূপে/ আংশিকভাৱে আগতেই পৰিশোধ কৰাৰ বিকল্পটো ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰে ঋণ লোৱাজনৰ টেন'ৰৰ সময়ত ঋণ; আৰু
  - ঘ. ঋণ লোৱাসকলৰ প্ৰৱেশৰ বাবে সংশোধিত পৰিশোধৰ সময়সূচী আৰু ঋণৰ বিৱৰণী উপলব্ধ হ'ব।
- এবিএফএলে ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলৰ বাবে উপযুক্ত যোগাযোগৰ ধৰণ, ঋণৰ বিৱৰণী আৰু পৰিশোধৰ সময়সূচীৰ জৰিয়তে ইয়াৰ বৰ্তমানৰ যোগ্য ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলক ত্ৰিমাসিক ভিত্তিত ভাগ-বতৰা কৰিব / সুলভ কৰি তুলিব, আজিলৈকে আদায় কৰা মূলধন আৰু সুত, ইএমআইৰ পৰিমাণ, বাকী থকা ইএমআইৰ সংখ্যা আৰু বাৰ্ষিক কৰি গণনা কৰিব ঋণৰ সমগ্ৰ টেন'ৰৰ বাবে সুতৰ হাৰ / বাৰ্ষিক শতাংশ হাৰ (APR)।

## Interest Rate Framework Policy & Guidelines on Penal charges

- ABFL has adopted an interest rate model taking into account cost of funds, margin and risk premium for determining rate of interest to be charged for loans and advances.
- The rate of interest to be charged depends much upon the gradation of the risk of borrower viz. the financial strength, business, regulatory environment affecting the business, competition, past history of the borrower etc.
- The applicable interest rate for the exposure shall be communicated explicitly to the borrower or customer in the sanction letter.
- The rate of interest will be annualised so that the borrower is aware of the exact rates that would be charged to the account.
- ABFL shall not levy foreclosure charges / pre-payment penalties on all floating rate term loans sanctioned for the purposes other than business to individual borrowers with or without co-obligors in accordance with the guidelines prescribed by RBI in this regard from time to time.
- The Board of the Company has adopted an Interest Rate Framework Policy and the same have been put up on the Company's website.
- ABFL shall ensure compliance with the Guidelines on Penal Charges in loan accounts, which, inter alia, provides the following:
  - There shall be no capitalisation of penal charges i.e., no further interest shall be computed on such charges. However, this will not affect the normal procedures for compounding interest in the loan account.
  - Quantum of penal charges shall be reasonable and commensurate with the non-compliance of material terms and conditions of loan contract without being discriminatory within a particular loan/product category.
  - Penal charges in case of loans sanctioned to 'individual borrowers, for purposes other than business' shall not be higher than the penal charges applicable to non-individual borrowers for similar non-compliance of terms and conditions of the loan contract.
  - The quantum and reason for penal charges shall be clearly disclosed in the loan documents / most important terms & conditions / Key Fact Statement (KFS) as applicable and shall also be displayed on the website of the Company under Interest rates and Service Charges
  - Penal charges shall also be communicated to the borrowers at the time of sending reminders for non-compliance of material terms and conditions of loan. Further, any instance of levy of penal charges and the reason therefor shall also be communicate.



## শাস্তিমূলক চাৰ্জৰ ওপৰত সুতৰ হাৰৰ কাঠামো নীতি আৰু নিৰ্দেশনা

- ঋণ আৰু অগ্ৰিম ধনৰ বাবে ল'বলগীয়া সুতৰ হাৰ নিৰ্ধাৰণৰ বাবে এবিএফএলে পুঁজিৰ খৰচ, মাৰ্জিন আৰু বিশ্ব প্ৰিমিয়ামৰ প্ৰতি লক্ষ্য ৰাখি সুতৰ হাৰৰ আৰ্হি গ্ৰহণ কৰিছে।
- ল'বলগীয়া সুতৰ হাৰ ঋণ লোৱাজনৰ বিপদৰ গ্ৰেডেচনৰ ওপৰত বহু পৰিমাণে নিৰ্ভৰ কৰে অৰ্থাৎ। ব্যৱসায়, প্ৰতিযোগিতা, ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ অতীতৰ ইতিহাস আদিক প্ৰভাৱিত কৰা আৰ্থিক শক্তি, ব্যৱসায়, নিয়ন্ত্ৰণ পৰিৱেশ আদি।
- এক্সপ'জাৰৰ বাবে প্ৰযোজ্য সুতৰ হাৰ ঋণগ্ৰহণকাৰী বা গ্ৰাহকক অনুমোদন পত্ৰত স্পষ্টভাৱে জনোৱা হ'ব।
- সুতৰ হাৰ বাৰ্ষিক কৰা হ'ব যাতে ঋণ লোৱাজনে একাউণ্টত লোৱা হ'বলগীয়া সঠিক হাৰসমূহৰ বিষয়ে সচেতন হয়।
- ব্যৱসায়ৰ বাহিৰে আন উদ্দেশ্যৰ বাবে অনুমোদিত সকলো ক্ৰটিং ৰেট টাৰ্ম লোনৰ ওপৰত আৰ বি আইয়ে সময়ে সময়ে এই সন্দৰ্ভত নিৰ্ধাৰিত নিৰ্দেশনা অনুসৰি সহযোগী বা নথকা ব্যক্তিগত ঋণগ্ৰহণকাৰীক এবিএফএলে ফোৰেক্স'জাৰ চাৰ্জ/প্ৰি-পেমেন্ট পেনাল্টি আৰোপ নকৰিব।
- কোম্পানীটোৰ ব'ৰ্ডে সুতৰ হাৰৰ কাঠামো নীতি গ্ৰহণ কৰিছে আৰু একেখিনি কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত ৰখা হৈছে।
- এবিএফএলে ঋণ একাউণ্টত দণ্ডাধীশ চাৰ্জৰ নিৰ্দেশনাসমূহ মানি চলাটো নিশ্চিত কৰিব লাগিব, যিয়ে অন্যান্য বিষয়ৰ লগতে তলত দিয়া কথাসমূহ প্ৰদান কৰে:
  - দণ্ডবিধিৰ কোনো ধৰণৰ মূলধনীকৰণ নহ'ব অৰ্থাৎ এনে চাৰ্জৰ ওপৰত আৰু কোনো সুত গণনা কৰা নহ'ব। কিন্তু ইয়াৰ ফলত ঋণ একাউণ্টত চক্ৰবৃদ্ধি সুতৰ স্বাভাৱিক পদ্ধতিত কোনো প্ৰভাৱ নপৰে।
  - কোনো বিশেষ ঋণ/উৎপাদন শ্ৰেণীৰ ভিতৰত বৈষম্যমূলক নহৈ ঋণ চুক্তিৰ বস্তুগত চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ অমান্য কৰাৰ সৈতে যুক্তিসংগত আৰু সমানুপাতিক হ'ব লাগিব দণ্ডাধীশ চাৰ্জৰ।
  - ব্যক্তিগত ঋণগ্ৰহণকাৰীক, ব্যৱসায়ৰ বাহিৰেও অন্য উদ্দেশ্যৰ বাবে অনুমোদিত ঋণৰ ক্ষেত্ৰত শাস্তিমূলক চাৰ্জ ঋণ চুক্তিৰ চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ একেধৰণৰ অমান্যতাৰ বাবে অব্যক্তিগত ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য দণ্ডবিধিৰ চাৰ্জতকৈ বেছি হ'ব নালাগে।
  - ঋণৰ নথিপত্ৰ / অতি গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্ত আৰু নিয়ম / মূল তথ্য বিবৃতি (কেএফএছ)ত প্ৰযোজ্যভাৱে স্পষ্টভাৱে প্ৰকাশ কৰিব লাগিব আৰু সুতৰ হাৰ আৰু সেৱা চাৰ্জৰ অধীনত কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটতো প্ৰদৰ্শিত।
  - হ'ব লাগিব ঋণৰ বস্তুগত চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ মানি নচলাৰ বাবে মোঁৱৰাই প্ৰেৰণ কৰাৰ সময়ত ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলক জনোৱা হ'ব। তদুপৰি, শাস্তিমূলক অভিযোগ আৰোপ কৰাৰ যিকোনো দৃষ্টান্ত আৰু ইয়াৰ কাৰণো জনোৱা হ'ব।

## Review of FPC and Grievance Redressal mechanism

An annual review of the compliance of the Fair Practices Code and a quarterly review of the functioning of the grievances redressal mechanism at various levels of management would be undertaken by ABFL and a report on same would be placed before the Board.

## এফপিচি আৰু অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাৰ পৰ্যালোচনা

ন্যায় পদ্ধতি সংহিতা মানি চলাৰ বাৰ্ষিক পৰ্যালোচনা আৰু পৰিচালনাৰ বিভিন্ন পৰ্যায়ত অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাৰ কাৰ্যকলাপৰ ত্ৰিমাসিক পৰ্যালোচনা এবিএফএলে গ্ৰহণ কৰিব আৰু ইয়াৰ ওপৰত প্ৰতিবেদন ব'ৰ্ডৰ সন্মুখত দাখিল কৰা হ'ব।

## Miscellaneous

Currently ABFL does not envisage lending against collateral of gold jewellery or commercial vehicle finance. In the event of addition of these product lines, the FPC policy will be updated suitably, in line with the guidelines laid down by the RBI.

## সানমিহলি

বৰ্তমান এবিএফএলে সোণৰ গহনা বা বাণিজ্যিক বাহনৰ বিত্তীয় জামিনৰ বিপৰীতে ঋণ দিয়াৰ কথা কল্পনা কৰা নাই। এই প্ৰডাক্ট লাইনসমূহ সংযোজন কৰাৰ ক্ষেত্ৰত, আৰ বি আইয়ে নিৰ্ধাৰণ কৰা নিৰ্দেশনাৰ সৈতে সংগতি ৰাখি, এফ পি চি নীতি উপযুক্তভাৱে আপডেট কৰা হ'ব।

## Confidentiality

- Unless authorized by the customer ABFL will treat all personal information as private and confidential
- Unless authorized by the customer, ABFL will not reveal transaction details to any other entity other than the following exceptional cases:



- To provide the information by statutory or regulatory laws
- If there is a duty to the public to reveal this information.
- The data can be shared with the group companies with the consent of borrower
- ABFL will not use this as a reason for giving information about customers to anyone else for marketing purposes.

## গোপনীয়তা

- গ্রাহকৰ দ্বাৰা অনুমোদিত নোহোৱালৈকে এবিএফএলে সকলো ব্যক্তিগত তথ্য ব্যক্তিগত আৰু গোপনীয় হিচাপে গণ্য কৰিব
- গ্রাহকে অনুমোদন নিদিয়ালৈকে, এবিএফএলে তলত দিয়া ব্যতিক্রমী ক্ষেত্ৰসমূহৰ বাহিৰে আন কোনো সতাক লেনদেনৰ বিৱৰণ প্ৰকাশ নকৰে:
  - বিধিগত বা নিয়ন্ত্ৰণমূলক আইন অনুসৰি তথ্য প্ৰদান কৰা যদি।
  - জনসাধাৰণৰ প্ৰতি এই তথ্য প্ৰকাশ কৰাৰ কৰ্তব্য আছে।
  - ঋণ লোৱাৰ সন্মতি সাপেক্ষে গ্ৰুপ কোম্পানীসমূহৰ সৈতে তথ্যসমূহ ভাগ-বতৰা কৰিব পাৰিব।
  - বিপণনৰ উদ্দেশ্যে গ্ৰাহকৰ বিষয়ে আন কাৰোবাক দিয়াৰ কাৰণ হিচাপে এবিএফএলে ইয়াক ব্যৱহাৰ নকৰে।