

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.

কোডের উদ্দেশ্য

কোডটি একটি উদ্দেশ্য নিয়ে গঠন করা হয়েছে:

- সমস্ত গ্রাহকদের সাথে আলাপচারিতার সময় সঠিক ব্যবহার নিশ্চিত করা
- আরও অধিক স্পষ্টতা গ্রাহকদের পণ্য সম্পর্কে আরও ভাল বোঝার এবং এই সহজকিত সিদ্ধান্ত নিতে সক্ষম করে।
- আদিত্য বিড়লা ফাইন্যান্স লিমিটেড (ABFL/দ্য কোম্পানী) এর প্রতি গ্রাহকদের ভরসা গড়ে তোলা।

কোডটি গ্রাহকদের তাদের দ্বারা প্রদত্ত আর্থিক সুবিধা এবং পরিষেবাগুলির বিষয়ে জ্ঞাত সিদ্ধান্ত নিতে সহায়তা করবে এবং কোম্পানি অনুমোদন ও প্রদান করতে পারে এমন কোনও ঋণের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে।

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.

কোডের উদ্দেশ্য

ABFL তার আবেদনকারীদের লিঙ্গ, জাতি, ধর্মের ভিত্তিতে বা শারীরিক/দৃষ্টিগতভাবে প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের অক্ষমতার কারণে ঋণের সুবিধা সহ তার পণ্য এবং সুবিধাগুলি প্রদান করার ক্ষেত্রে কোনরূপ বৈষম্য করবে না।

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.

ঋণ এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণের জন্য আবেদন

- ঋণগ্রহীতার সাথে সমস্ত আলাপচারিতা স্থানীয় ভাষায় বা যেকোনো একটি নির্দিষ্ট ভাষায় রাখতে হবে যা ঋণগ্রহীতার দ্বারা বোধগম্য হয়।
- ঋণের আবেদনপত্রে প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত করা উচিত যা ঋণগ্রহীতার চাহিদাকে সমর্থন করে, যাতে অন্যান্য NBFCs দ্বারা প্রদত্ত শর্তাবলীর সাথে একটি অর্থপূর্ণ তুলনা করা যায় এবং ঋণগ্রহীতার দ্বারা অবহিত সিদ্ধান্ত নেওয়া যায়।
- প্রয়োজনীয় নথিগুলির একটি তালিকা ঋণের আবেদনপত্রের সাথে জমা দিতে এ বিষয়টি ঋণের আবেদনপত্রে উল্লেখ করতে হবে।
- ABFL সমস্ত ঋণের আবেদনের জন্য একটি স্বীকারোক্তি পত্রের রসিদ জারি করবে। এইভাবে জারি করা স্বীকৃতির রসিদটি নির্দেশ করবে যে প্রদত্ত নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে ঋণের আবেদনগুলি নিষ্পত্তি করা হবে। গ্রাহক কোম্পানির রিলেসনশিপ ম্যানেজার বা গ্রাহক পরিষেবা প্রতিনিধির সাথে নির্ধারিত গ্রাহক পরিষেবা প্রতিনিধি নম্বর বা ইমেল আইডি-তে যোগাযোগ করতে পারেন যাতে আবেদনের

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.

লোন মূল্যায়নের অবস্থা এবং নিয়ম/শর্তাবলী সম্পর্কে আপডেট পেতে পারেন।

- ABFL ঋণগ্রহীতাকে স্থানীয় ভাষায় বা একটি অনুমোদন পত্রের মাধ্যমে ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় বা অন্যথায়, মঞ্জুর করা ঋণের পরিমাণ সম্পর্কে লিখিতভাবে অবগত করবে। উক্ত চিঠিতে সুদের বার্ষিক হার এবং তার আবেদনের পদ্ধতি সহ নিয়ম এবং শর্তাবলীরও উল্লেখ থাকবে। ABFL ঋণগ্রহীতার এই শর্তাবলীর গ্রহণমনোনীত তা রেকর্ডে রাখবে।
- ঋণ সংক্রান্ত নিয়ম এবং শর্তাবলী এবং সুদের হার সহ, বিশেষত স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় ঋণের নথিতে উদ্ধৃত সমস্ত পরিসীমার একটি অনুলিপি সহ ঋণ মঞ্জুরি/প্রদান/পরবর্তী প্রদানের সময় সকল ঋণগ্রহীতাকে ABFL ঋণের নথিপত্রের একটি অনুলিপি প্রদান করবে।
- দেরীতে পরিশোধের জন্য অতিরিক্ত শুল্ক নেওয়া দণ্ডনীয়, সুদ সংক্রান্ত যেকোন ধারা লোন সংক্রান্ত তথ্যে মোটা অঙ্করে উল্লেখ করা থাকবে।
- কোম্পানির একটি আন্তঃপুনরুদ্ধারের ধারা থাকবে যা চুক্তি/লোন নথিতে প্রযোজ্য হবে যাতে প্রয়োজনে আইনি নিয়মনীতি প্রয়োগ করার ক্ষমতা থাকে।
- যেখানেই প্রযোজ্য, কোম্পানির তথ্য সংক্রান্ত নথিতে লোনের নিয়ম এবং শর্তাবলীতে উল্লিখিত দখল নেওয়ার নোটিশের সময়কাল, নোটিশের মেয়াদ বাতিল করার পরিস্থিতি, সম্পত্তির বিক্রয়/নিলাম, ঋণগ্রহীতাকে পুনরুদ্ধার প্রদান সংক্রান্ত বিধানও উল্লিখিত থাকবে।

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.

শর্তাবলী পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ

- ঋণ প্রদানের সময়সূচী, সুদের হার, পরিষেবামূলক শুল্ক, শুল্ক, আগাম শুল্ক প্রদানসহ অনুমোদনের শর্তাবলীর যে কোনও পরিবর্তনের জন্য, ইত্যাদি বিষয় ABFL তার ঋণগ্রহীতাকে স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় নোটিশ প্রেরণ করবে। ABFL এও নিশ্চিত করবে যে সুদের হার এবং শুল্কের পরিবর্তন শুধুমাত্র সম্ভাব্যভাবে প্রভাবিত হয়। এই প্রভাবের জন্য একটি শর্ত ঋণের নথিতে অন্তর্ভুক্ত করা হবে।
- ঋণ সংক্রান্ত নথির অধীনে অর্থপ্রদান বা কার্যকারিতা প্রত্যাহার/ত্বরিত করার সিদ্ধান্ত সংশ্লিষ্ট ঋণ নথির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হতে হবে।
- ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে ABFL-এর অন্য কোনও দাবির জন্য যে কোনও বৈধ অধিকার বা পূর্বস্বত্ব সাপেক্ষে সমস্ত বকেয়া পরিশোধ বা ঋণের বকেয়া পরিমাণ আদায়ের পরে ABFL সমস্ত জামিন ছেড়ে দেবে। যদি সেট অফের এই জাতীয় অধিকার প্রয়োগ করা হয় তবে ঋণগ্রহীতাকে নোটিশ দেওয়া হবে। বকেয়া দাবি সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণ এবং প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি / পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত ABFL আমানতগুলি বাজেয়াপ্ত রাখার অধিকারী।

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.

ডিজিটাল ঋণদান মাধ্যম থেকে লোন সোর্স

ABFL ডিজিটাল লেনদেন মাধ্যমগুলির উপর NBFC-এর দ্বারা প্রদত্ত ঋণের ক্ষেত্রে RBI দ্বারা জারি করা ডিজিটাল ঋণ সংক্রান্ত নির্দেশিকা মেনে চলবে, যা অন্যান্য বিষয়গুলির সাথে নিম্নলিখিতগুলির জন্য প্রদান করে:

- এজেন্ট হিসেবে নিয়োজিত ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্মের নাম ABFL-এর ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে
- এজেন্ট হিসাবে নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণ মাধ্যম গুলিকে গ্রাহকের সামনে প্রকাশ করতে নির্দেশ দেওয়া হবে, ABFL এর নাম এবং ABFL সেই এজেন্টের নাম প্রকাশ করবে যার পক্ষে তারা ঋণগ্রহীতার সাথে যোগাযোগ করছে।
- অনুমোদনের অব্যবহিত পরে কিন্তু ঋণের নথি সম্পাদনের আগে, ঋণগ্রহীতাকে ABFL-এর পত্রশীর্ষে অনুমোদনপত্র জারি করা হবে।
- ঋণের নথিপত্রের একটি অনুলিপি এবং ঋণের নথিপত্রে উদ্ধৃত প্রতিটি পরিসীমার একটি অনুলিপি ঋণ অনুমোদন/বিতরণ

করার সময় সমস্ত ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করা হবে।

- ABFL দ্বারা নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণদান মাধ্যম গুলির উপর কার্যকর তদারকি এবং পর্যবেক্ষণ নিশ্চিত করা হবে।
- অভিযোগ নিষ্পত্তি সম্পর্কে সচেতনতা সৃষ্টির জন্য পর্যাপ্ত প্রচেষ্টা করা হবে পদ্ধতি।

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.

প্রাথমিক

- ABFL তার ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে সংশ্লিষ্ট লোন ডকুমেন্টের শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্য ছাড়া (যদি না নতুন তথ্য, ঋণগ্রহীতার দ্বারা আগে প্রকাশ না করা হয়, যা ABFL-এর নজরে আসতে পারে)।
- ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ঋণের অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের জন্য/এক্সেসারের জন্য অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, সম্মতি বা অন্যথায় যেমন ABFL-এর আপত্তি, যদি থাকে, সাধারণত ঋণগ্রহীতার অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে এই ধরনের ঋণগ্রহীতাকে জানানো হয়। এই ধরনের হস্তান্তর সমস্ত প্রযোজ্য আইনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ ন্যায্য চুক্তির শর্তাবলী অনুসারে হবে।
- ঋণগ্রহীতার বকেয়া পাওনা পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে, ABFL এবং এর এজেন্ট/এজেন্সি অংশীদাররা তাদের ঋণ আদায়ের প্রচেষ্টায় যে কোনো ব্যক্তির বিরুদ্ধে মৌখিক বা শারীরিক কোনো ধরনের ভয়ভীতি বা অযাচিত হয়রানির অবলম্বন করে না, যার মধ্যে অবমাননা করার উদ্দেশ্যে করা কাজগুলি সহ ঋণখেলাপীদের পরিবারের সদস্য, রেফারি এবং বন্ধুদের গোপনীয়তার উপর প্রকাশ্যে বা হস্তক্ষেপ করা, মোবাইলে বা সোশ্যাল মিডিয়ায় মাধ্যমে উপযুক্ত বার্তা পাঠানো, হুমকি এবং/অথবা বেনামী কল করা, ঋণ/অনাদি টাকা পুনরুদ্ধারের জন্য পেশী শক্তি ব্যবহার করা, মিথ্যা এবং বিভ্রান্তিকর উপস্থাপনা, ইত্যাদি। ABFL স্টাফ এবং কালেকশন এজেন্ট/এজেন্সি কর্মীদের প্রশিক্ষণ দেওয়া হয় যাতে তারা গ্রাহকদের সাথে উপযুক্ত পদ্ধতিতে মোকাবেলা করার জন্য পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত হয়।
- কোম্পানি বা তার প্রতিনিধি অপরাধী গ্রাহকদের 08:00 ঘন্টা থেকে 19:00 ঘন্টার মধ্যে কল করবে যদি না ঋণগ্রহীতার ব্যবসার বিশেষ পরিস্থিতিতে তাদেরকে উল্লিখিত সময়ের বাইরে অন্যথায় কল করার প্রয়োজন হয়।
- যদি প্রয়োজন হয়, শুধুমাত্র বকেয়া পুনরুদ্ধারের লক্ষ্যে কোম্পানি অপরাধী ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে শুল্ক করা নিরাপত্তা কার্যকর করার ব্যবস্থা করতে পারে এবং সম্পত্তির অবাস্তব বঞ্চনার লক্ষ্য থাকবে না।
- কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে তার নিরাপত্তা, মূল্যায়ন এবং আদায়কৃত কার্যকর করার সম্পূর্ণ প্রক্রিয়া সুষ্ঠু ও ন্যায্য হতে হবে।

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 নিষ্পত্তির ব্যবস্থা

- ABFL-এ, গ্রাহক পরিষেবা এবং সন্তুষ্টি আমাদের প্রধান লক্ষ্য।
- ABFL-এর নিষ্পত্তি প্রক্রিয়াকে আরও অর্থবহ এবং কার্যকর করার জন্য, ABFL একটি কাঠামোগত অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়া নির্ধারণ করেছে। এই প্রক্রিয়া/ব্যবস্থা নিশ্চিত করে যে নিষ্পত্তি চাওয়া ন্যায়সঙ্গত এবং ন্যায্য এবং প্রযোজ্য নিয়ম ও প্রবিধানের প্রদত্ত কাঠামোর মধ্যে অন্তর্ভুক্ত।
- যে গ্রাহকরা তাদের প্রতিক্রিয়া জানাতে চান বা তাদের অভিযোগ পাঠাতে চান তারা সোমবার থেকে রবিবার সকাল 9:00 এবং 7:00 এর মধ্যে নিম্নলিখিত মাধ্যমগুলি ব্যবহার করতে পারেন:

আমাদের গ্রাহক পরিষেবা প্রতিনিধি নম্বরে ফোন করুন: 1800-270-7000

ই-মেল করুন : care.finance@adityabirlacapital.com (অনুসন্ধান/অনুরোধ উত্থাপনের জন্য)

grievance.finance@adityabirlacapital.com (অভিযোগ উত্থাপনের জন্য) নিচে উল্লেখিত

ঠিকানায় আমাদের লিখে পাঠান :

আদিত্য বিড়লা ফাইন্যান্স লিমিটেড,

10ম তলা, আর-টেকপার্ক, নিরলন কমপ্লেক্স,

ওয়েস্টার্ন এক্সপ্রেস হাইওয়ের বাইরে, গোরেগাঁও পূর্ব, মুম্বাই - 400 063।

- যদি অভিযোগটি লিখিতভাবে পাওয়া যায়, তাহলে ABFL 5 কার্যদিবসের মধ্যে স্বীকৃতি/প্রতিক্রিয়া পাঠানোর চেষ্টা করবে। বিষয়টি পর্যবেক্ষণ করার পর, কোম্পানি গ্রাহককে তার চূড়ান্ত প্রতিক্রিয়া এক মাস/30 দিনের মধ্যে বা আরও সময় চেয়ে এক মাস/30 দিনের মধ্যে একটি তথ্য পাঠানোর চেষ্টা করবে। কোম্পানী নির্দিষ্ট টার্ন-আরাউন্ড-টাইম (TAT) এর মধ্যে অভিযোগের সমাধান নিশ্চিত করবে।
- অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসার/প্রধান নোডাল অফিসারের বিশদ বিবরণ সহ বৃদ্ধি প্রক্রিয়ার বিবরণ এবং ন্যায়পালের অভিযোগ দায়ের পোর্টাল কোম্পানির ওয়েবসাইট এবং শাখাগুলিতে উপলব্ধ।
- অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা/প্রধান নোডাল অফিসারের পাশাপাশি অভিযোগ নিষ্পত্তির চ্যানেলগুলিও আউটসোর্সড এজেন্সি দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবা সম্পর্কিত সমস্যা এবং ঋণগ্রহীতাদের দ্বারা উত্থাপিত ফিনটেক/ডিজিটাল ঋণ সংক্রান্ত অভিযোগ/ইস্যুগুলির সাথে সাথে উত্থাপিত অভিযোগগুলির সাথেও মোকাবিলা করবে। ডিজিটাল ঋণের অ্যাপ্লিকেশন(ব্যবহারকারীর ইন্টারফেস সহ মোবাইল এবং ওয়েব-ভিত্তিক অ্যাপ্লিকেশন যা কোম্পানির অ্যাপস সহ ঋণগ্রহীতার দ্বারা ঋণ নেওয়ার সুবিধা দেয় এবং সেইসাথে যেকোন ক্রেডিট সুবিধা পরিষেবার সম্প্রসারণের জন্য কোম্পানির দ্বারা নিযুক্ত ঋণ প্রদানকারী পরিষেবা প্রদানকারীদের দ্বারা পরিচালিত)।
- কোম্পানিটি ইন্স্যুরেন্স রেগুলেটরি অ্যান্ড ডেভেলপমেন্ট অথরিটি অফ ইন্ডিয়া ("IRDAI") এর সাথে একটি কম্পোজিট কর্পোরেট এজেন্ট হিসাবে নিবন্ধিত এবং এছাড়াও মিউচুয়াল ফান্ড ডিস্ট্রিবিউশন লাইসেন্স ধারণ করে অ্যাসোসিয়েশন অফ মিউচুয়াল ফান্ড অফ ইন্ডিয়া থেকে, যথাক্রমে বীমা পণ্য এবং মিউচুয়াল ফান্ড বিতরণের জন্য। তদনুসারে, লাইসেন্সপ্রাপ্ত এজেন্ট হিসাবে কোম্পানির দ্বারা গৃহীত বীমা এবং মিউচুয়াল ফান্ড বিতরণ ব্যবসা সম্পর্কিত সমস্যাগুলি সমাধানের জন্য অভিযোগ নিষ্পত্তির চ্যানেলগুলিও উপলব্ধ থাকবে।

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.

ইন্টিগ্রেটেড ওমবুডসম্যান স্কিম, 2021

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক – ইন্টিগ্রেটেড ওমবুডসম্যান স্কিম, 2021-এর অধীনে, কোম্পানি প্রধান নোডাল অফিসার নিয়োগ করেছে। ABFL-এর প্রধান নোডাল অফিসার এবং নোডাল অফিসারদের বিশদ বিবরণ কোম্পানির ওয়েবসাইটে 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.

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড-এ যোগাযোগের ভাষা এবং মাধ্যম

বিভিন্ন স্টেকহোল্ডারদের তথ্যের জন্য ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড, অভ্যন্তরীণ ভাষাগুলি কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ রাখা হবে।

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 প্রদান - ব্যক্তিগত ঋণ পরিশোধ / নিষ্পত্তি সংক্রান্ত স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথিপত্র প্রকাশ

ABFL নিম্নলিখিত নির্দেশিকাগুলি মেনে চলবে:

মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশ এবং লোন অ্যাকাউন্টের সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির পরে 30 দিনের মধ্যে নিবন্ধিত গুচ্ছ বাতিল করা।

- ঋণগ্রহীতার যিনি শাখায় লোন অ্যাকাউন্ট সার্ভিস করা হয়েছে বা কোম্পানির অন্য কোনো অফিস/শাখা থেকে ঋণের শর্তানুযায়ী ABFL-কে পূর্বে অবহিত করে সম্পত্তির নথিপত্র সংগ্রহ করতে বেছে নিতে পারেন, যেখানে নথিগুলি পাওয়া যায়।
- সম্পত্তির নথিপত্র ফেরত দেওয়ার সময়সীমা এবং স্থান অনুমোদনের চিঠিতে উল্লেখ করতে হবে।
- একমাত্র ঋণগ্রহীতা বা যৌথ ঋণগ্রহীতার মৃত্যু হলে আইনি উত্তরাধিকারীদের কাছে ঋণের নথি ফেরত দেওয়ার পদ্ধতি কোম্পানির ওয়েবসাইটে হোস্ট করা হয়েছে।
- দেরীর ক্ষেত্রে, ABFL এর জন্য দায়ী, সম্পত্তির নথি প্রকাশ করতে বা ঋণের সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির 30 দিনের পরে প্রাসঙ্গিক রেজিস্ট্রিতে গুচ্ছ সন্তুষ্টি ফর্ম ফাইল করার ক্ষেত্রে, ABFL, RBI-এর প্রবিধান অনুযায়ী বিলম্বিত সময়ের জন্য ঋণগ্রহীতাদের ক্ষতিপূরণ প্রদান করবে। এই বিষয়ে, সময়ে সময়ে সংশোধিত হিসাবে, ABFL এই ধরনের বিলম্বের কারণও ঋণগ্রহীতাদের সাথে যোগাযোগ করবে।
- সম্পত্তির নথির হারিয়ে যাওয়া/ক্ষতি হলে, কিছুভাগ বা সম্পূর্ণরূপে, ABFL ঋণগ্রহীতাকে সম্পত্তি নথির বিকল্প/প্রত্যয়িত কপি পেতে সহায়তা করবে এবং উপরোক্ত বিষয়ে নির্দেশিত ক্ষতিপূরণ প্রদান ছাড়াও সংশ্লিষ্ট খরচ বহন করবে। তবে, এই ক্ষেত্রে, এই পদ্ধতিটি সম্পূর্ণ করার জন্য কোম্পানির কাছে 30 দিনের অতিরিক্ত সময় পাওয়া যাবে এবং বিলম্বিত সময়ের জরিমানা তারপরে গণনা করা হবে (অর্থাৎ, মোট 60 দিনের পরে)।

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 jewelry, 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:
 - a. 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)
 - b. Enhancement in EMI amount; or
 - c. 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
 - d. Combination of option (b) and (c); or
 - e. Fully / 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.

সমান মাসিক কিস্তি (EMI) ভিত্তিক ব্যক্তিগত ঋণের অস্থায়ী সুদের হার পুনরায় সেট করুন।

ব্যবসা/বাণিজ্যিক ("প্রাপ্ত ঋণ") ব্যতীত অন্যান্য উদ্দেশ্যে সমান কিস্তিতে অস্থায়ী সুদের হারে (পর্যায়ক্রম নির্বিশেষে) ব্যক্তি(গুলিকে) দেওয়া ব্যক্তিগত ঋণ (গুলি) (নীচে সংজ্ঞায়িত) পরবর্তী অনুচ্ছেদে গণনা করা নির্দেশিকাগুলির অধীন হবে :

- ব্যক্তিগত ঋণ বলতে ব্যক্তিদের প্রতি দেওয়া ঋণ বোঝায় এবং এতে রয়েছে (ক) গ্রাহক ঋণ (নীচে সংজ্ঞায়িত), (খ) শিক্ষাসংক্রান্ত ঋণ, (গ) স্থাবর সম্পদ (যেমন, আবাসন ইত্যাদি) তৈরি/বর্ধিত করার জন্য দেওয়া ঋণ, এবং (ঘ) আর্থিক সম্পদ (শেয়ার, ডিবেঞ্চার, ইত্যাদি) বিনিয়োগের জন্য প্রদত্ত ঋণ।
- গ্রাহক ক্রেডিট ব্যক্তিদের দেওয়া ঋণ বোঝায়, যার মধ্যে রয়েছে (ক) গ্রাহকের স্থাবর পণ্যের জন্য ঋণ, (খ) ক্রেডিট কার্ড গ্রহণমনোনীত, (গ) অটো লোন (বাণিজ্যিক ব্যবহারের জন্য ঋণ ব্যতীত), (ঘ) সোনা দ্বারা সুরক্ষিত ব্যক্তিগত ঋণ, সোনার গয়না, স্থাবর সম্পত্তি, স্থায়ী আমানত (FCNR(B) সহ, শেয়ার এবং বন্ড ইত্যাদি, (ব্যবসায়িক/বাণিজ্যিক উদ্দেশ্যে ব্যতীত), (ঙ) পেশাদারদের ব্যক্তিগত ঋণ (ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে ঋণ ব্যতীত), এবং (চ) অন্যান্য খরচের উদ্দেশ্যে প্রদত্ত ঋণ (যেমন, সামাজিক অনুষ্ঠান, ইত্যাদি)।
- মনোনীত ঋণ মঞ্জুর করার সময়, ABFL স্পষ্টভাবে ঋণগ্রহীতার কাছে ঋণের মাপকাঠি সুদের হারের পরিবর্তনের সম্ভাব্য প্রভাব সম্পর্কে স্পষ্টভাবে যোগাযোগ করবে যার ফলে EMI, মেয়াদ বা উভয়ের পরিবর্তন হতে পারে, একটি উদাহরণের মাধ্যমে, অনুমোদন পত্রের অংশ হিসেবে। পরবর্তীকালে, উপরোক্ত কারণে EMI /প্রচলিত ধারার/অথবা উভয়ের কোনো বৃদ্ধি যথাযথ চ্যানেলের মাধ্যমে অবিলম্বে ঋণগ্রহীতাদের কাছে জানানো হবে।

- সুদের হার পুনরায় সেট করার সময় ঋণগ্রহীতাদের নিম্নলিখিত বিকল্প থাকবে:
 - a. ABFL দ্বারা নির্ধারিত সুদের একটি নির্দিষ্ট হারে সুইচ করুন (ঋণের মেয়াদের সময় 1 (এক) বার স্থির হারে সুইচ ওভার করতে হবে)
 - b. EMI-এর পরিমাণ বৃদ্ধি; বা
 - c. প্রচলিত ধারার সম্প্রসারণ (প্রায়শই লম্বা হওয়া বা নেতিবাচক মর্টগেজের ফলে হবে না; প্রচলিত ধারা পণ্য নীতির নিয়ম অনুসারে সর্বাধিক অনুমোদিত মেয়াদের বাইরে বাড়ানো হবে না); বা
 - d. (b) এবং (c) বিকল্পের সমন্বয়; অথবা
 - e. ঋণের মেয়াদ চলাকালীন যেকোনো সময়ে সম্পূর্ণ/আংশিকভাবে ঋণের পূর্ব পরিশোধ করুন।
- ABFL ঋণগ্রহীতাদের সাথে যোগাযোগ করবে প্রযোজ্য শুল্কের জন্য ব্যায়াম করার বিকল্প অনুমোদন পত্রে উপরের বিকল্পগুলি অনুশীলন করার জন্য আনুষঙ্গিক অন্যান্য পরিষেবা / প্রশাসনিক খরচগুলি 'একটি নির্দিষ্ট হারে পরিবর্তন করুন'। প্রতিটি ঋণ পণ্য বিভাগের জন্য পূর্বোক্ত বিকল্পগুলির জন্য প্রযোজ্য শুল্ক কোম্পানির ওয়েবসাইটে হোস্ট করা শুল্কের সময়সূচির অংশ। উল্লিখিত শুল্ক গুলির পরবর্তী পরিবর্তনগুলিও ঋণগ্রহীতাদের কাছে জানানো হবে।
- অনুমোদন পত্রে আরও অন্তর্ভুক্ত করা হবে যে সুদের হার পুনঃনির্ধারণের সময় প্রথম প্রভাবটি প্রচলিত ধারার উপর দেওয়া হবে (সংশ্লিষ্ট পণ্য নীতির নিয়মাবলী সাপেক্ষে), তারপরে প্রযোজ্য শুল্ক প্রদানের সাপেক্ষে ঋণগ্রহীতাদের দ্বারা পূর্বোক্ত বিকল্পগুলি ব্যবহার করা হবে।
- সুদের হার পুনঃনির্ধারণের সময় ঋণগ্রহীতাদের নিম্নলিখিত বিষয়ে অবহিত করা হবে যোগাযোগের উপযুক্ত পদ্ধতি:
 - a. কার্যকর তারিখের সাথে অস্থায়ী সুদের হার পুনরায় সেট করার (বৃদ্ধি/কমানোর) বিবরণ;
 - b. এই ধরনের বাতিলকরণের প্রভাব (যেমন প্রচলিত ধারা পরিবর্তন, EMI বা উভয়ই);
 - c. উপরে উল্লিখিত বিকল্পের (গুলি) উপলব্ধতা, ঋণগ্রহীতা এবং মেয়াদের সাথে যার মধ্যে ঋণগ্রহীতা তার পছন্দটি ABFL-এর সাথে যোগাযোগ করে তার বিকল্প ব্যবহার করতে পারে, যদিও ঋণের সম্পূর্ণ/আংশিক পূর্ব পরিশোধের বিকল্পটি ঋণগ্রহীতা ব্যবহার করতে পারেন দশ বা এর সময় ঋণ এবং
 - d. টাইমলাইন যার মধ্যে সংশোধিত পরিশোধের সময়সূচী এবং ঋণ বিবৃতি ঋণগ্রহীতাদের অ্যাক্সেসের জন্য উপলব্ধ থাকবে।
- ABFL ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে তার বিদ্যমান মনোনীত ঋণগ্রহীতাদের সাথে যোগাযোগের উপযুক্ত পদ্ধতি, ঋণের বিবৃতি এবং পরিশোধের সময়সূচীর মাধ্যমে ঋণগ্রহীতাদের কাছে শেয়ার/অ্যাক্সেসযোগ্য করে দেবে, এই তারিখ পর্যন্ত আদায়কৃত মূল এবং সুদ, EMI পরিমাণ, বকেয়া EMI-এর সংখ্যা এবং বার্ষিক ভিত্তিতে গণনা করবে। ঋণের পুরো মেয়াদের জন্য সুদের হার / বার্ষিক শতাংশ হার (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

সুদের হার সংক্রান্ত ফ্রেমওয়ার্ক নীতি এবং প্রদেয় শুল্কের নির্দেশিকা

- ABFL ঋণ এবং অগ্রিমের জন্য শুল্ক করা সুদের হার নির্ধারণের জন্য তহবিলের খরচ, মার্জিন এবং ঝুঁকির প্রদেয় বিবেচনা করে একটি সুদের হার সংক্রান্ত মডেল গ্রহণ করেছে।
- ঋণগ্রহীতার ঝুঁকির গ্রেডেশনের উপর ভিত্তি করে। অর্থনৈতিক ক্ষমতা, ব্যবসা, নিয়ন্ত্রক পরিবেশ ব্যবসা, প্রতিযোগিতা, ঋণগ্রহীতার অতীত ইতিহাস ইত্যাদিকে প্রভাবিত করে।
- সুদের হার বার্ষিক করা হবে যাতে ঋণগ্রহীতা অ্যাকাউন্টে শুল্ক ধার্য করা হবে এমন সঠিক হার সম্পর্কে সচেতন থাকে।
- ABFL সময়ে সময়ে এই বিষয়ে RBI দ্বারা নির্ধারিত নির্দেশিকা অনুসারে বা সহ-দায়িত্বের সাথে বা ছাড়া পৃথক ঋণগ্রহীতাদের ব্যবসা ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে অনুমোদিত সমস্ত অস্থায়ী রেট মেয়াদী ঋণের উপর নিষ্পত্তি-সমাপ্তি শুল্ক/আগাম পেমেন্টে জরিমানা ধার্য করবে না।
- কোম্পানির বোর্ড একটি সুদের হার সংক্রান্ত ফ্রেমওয়ার্ক নীতি গ্রহণ করেছে এবং এটি কোম্পানির ওয়েবসাইটে দেওয়া হয়েছে।
- ABFL লোন অ্যাকাউন্টে জরিমানাশুল্ক সংক্রান্ত নির্দেশিকাগুলির সাথে সম্মতি নিশ্চিত করবে, যা অন্যান্য বিষয়ের সাথে সাথে নিম্নলিখিতগুলি প্রদান করে:
 - জরিমানা শুল্কের কোনও মূলধন থাকবে না, যেমন, এই ধরনের শুল্কগুলিতে আর কোনও সুদ গণনা করা হবে না। তবে, এটি ঋণ অ্যাকাউন্টে চক্রবৃদ্ধি সুদের স্বাভাবিক পদ্ধতিকে প্রভাবিত করবে না।
 - জরিমানা শুল্কের পরিমাণ যুক্তিসঙ্গত এবং একটি নির্দিষ্ট ঋণ/পণ্য বিভাগের মধ্যে বৈষম্যমূলক না হয়ে ঋণ চুক্তির বস্তগত শর্তাদি এবং শর্তাবলীর অ-সম্মতির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।
 - ব্যবসা ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে' ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের মঞ্জুর করা ঋণের ক্ষেত্রে শাস্তিমূলক শুল্ক গুলি ঋণ চুক্তির শর্তাবলীর অনুরূপ অ-সম্মতির জন্য অ-ব্যক্তি ঋণগ্রহীতাদের জন্য প্রযোজ্য শাস্তিমূলক শুল্কের চেয়ে বেশি হবে না।
 - জরিমানা শুল্কের পরিমাণ এবং কারণ স্পষ্টভাবে ঋণের নথিতে / সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী / কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট (KFS) প্রযোজ্য হিসাবে প্রকাশ করা হবে এবং সুদের হার এবং পরিষেবা শুল্ক জরিমানা শুল্কের অধীনে কোম্পানির ওয়েবসাইটেও প্রদর্শিত হবে ঋণের বস্তগত শর্তাদি এবং শর্তাবলীর অ-সম্মতির জন্য অনুস্মারক পাঠানোর সময় ঋণগ্রহীতাদের সাথে যোগাযোগ করা হবে। তদুপরি, জরিমানা শুল্ক ধার্যের যে কোন উদাহরণ এবং তার কারণও জানাতে হবে।

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.

FPC এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া পর্যালোচনা

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের সম্মতির একটি বার্ষিক পর্যালোচনা এবং ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতার একটি ত্রৈমাসিক পর্যালোচনা ABFL দ্বারা করা হবে এবং এর একটি প্রতিবেদন বোর্ডের সামনে রাখা হবে।

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.

বিবিধ

বর্তমানে ABFL সোনার গহনা বা বাণিজ্যিক যানবাহনসংক্রান্ত অর্থের জামানতের বিকল্পে ঋণ দেওয়ার পরিকল্পনা করে না। এই পণ্য লাইনগুলি যোগ করার ক্ষেত্রে, FPC নীতিটি RBI দ্বারা নির্ধারিত নির্দেশিকাগুলির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণভাবে আপডেট করা হবে।

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

- গ্রাহক কর্তৃক অনুমোদিত না হলে ABFL সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্যকে ব্যক্তিগত এবং গোপনীয় বলে গণ্য করবে। গ্রাহক কর্তৃক অনুমোদিত না হলে, ABFL নিম্নলিখিত ব্যতিক্রমী ক্ষেত্রে ছাড়া অন্য কোনো সত্তার কাছে লেনদেনের বিবরণ প্রকাশ করবে না:
 - বিধিবদ্ধ বা নিয়ন্ত্রক আইন দ্বারা তথ্য প্রদান করা যদি জনসাধারণের কাছে
 - এই তথ্য প্রকাশ করার দায়িত্ব থাকে।
 - ঋণগ্রহীতার সম্মতিতে ডেটা গ্রুপ কোম্পানিগুলির সাথে আলোচনা করা যেতে পারে।
 - বিপণনের উদ্দেশ্যে অন্য কোনো ব্যক্তি বা কাউকে গ্রাহক সম্পর্কিত তথ্য দেওয়ার কারণ হিসাবে ABFL এটি ব্যবহার করবে না।