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.

સંહિતાનો ઉદ્દેશ્ય

આ સંહિતા નીચેના ઉદ્દેશ્યો સાથે વિકસિત કરવામાં આવી છે:

- તમામ ગ્રાહકો સાથે ન્યાયપૂર્ણ વ્યવહાર કરવો.
- ગ્રાહકોને વધુ પારદર્શકતા પ્રદાન કરવી જેથી તેઓ પ્રોડકટને સારી રીતે સમજી શકે અને જાણીજોઈને નિર્ણય લઈ શકે.
- આદિત્ય બિરલા ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (એબીએફએલ/કંપની)માં ગ્રાહકોનો વિશ્વાસ વધારવો.

આ સંહિતા ગ્રાહકોને તેમના દ્વારા લેવાઈ રહેલી વિત્તીય સુવિધાઓ અને સેવાઓ વિશે જાણીજોઈને નિર્ણય લેવામાં મદદ કરશે અને કંપની દ્વારા મંજૂર કરાયેલ અને વિતરિત થયેલ કોઈપણ લોન પર લાગુ પડશે.

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.

અભેદભાવ નીતિ

એબીએફએલ તેના પ્રોડકટ અને સુવિધાઓ, સહિત લોન સુવિધાઓ, તેના અરજદારોને લિંગ, જાતિ, ધર્મ કે શારીરિક/દૃષ્ટિહીન અરજદારોની અક્ષમતા પર આધારિત કોઈપણ પ્રકારનો ભેદભાવ ન કરવાની નીતિ રાખશે.

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

લોન માટેના અરજીઓ અને તેનું પ્રક્રિયાકરણ

- ધારકને થનાર તમામ સંચાર સ્થાનિક ભાષામાં કે ધારક દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં હોવો જોઈએ.
  લોન અરજી ફોર્મમાં તે માહિતી સામેલ કરવી જોઈએ જે ધારકના હિતને અસર કરે છે, જેથી અન્ય એનબીએફસી'ઝ દ્વારા ઓફર
- કરેલી શરતો અને જોગવાઈઓ સાથે અર્થપૂર્ણ તુલના કરી શકાય અને ધારક જાણીજોઈનો નિર્ણય લઈ શકે.
- લોન અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવાના દસ્તાવેજોની યાદી લોન અરજી ફોર્મમાં ઉલ્લેખિત હોવી જોઈએ.
- એબીએફએલ તમામ લોન અરજીઓ માટે એક સ્વીકૃતિ રસીદ જારી કરશે. જારી કરેલી સ્વીકૃતિ રસીદમાં લોન અરજીઓને નિકાલવાની સમય મર્યાદા દર્શાવવામાં આવશે. ગ્રાહક કંપનીના સંબંધ મેનેજર કે ગ્રાહક સેવા ટીમ સાથે નિર્ધારિત ગ્રાહક સંભાળ નંબર કે ઇમેઇલ આઈડી પર સંપર્ક કરી અરજીની સ્થિતિની અપડેટ મેળવી શકે છે.

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.

લોનનું મૂલ્યાંકન અને શરતો/જોગવાઈઓ

- એબીએફએલ સ્થાનિક ભાષામાં કે ધારક દ્વારા સમજાય એવી ભાષામાં, મંજૂરીના પત્ર કે બીજી રીતે, લોનની મંજૂર થયેલી રકમ લખિતમાં જણાવશે. આ પત્રમાં વાર્ષિક વ્યાજ દર અને તેની લાગુ પદ્ધતિ સહિતની શરતો અને જોગવાઈઓ હશે. એબીએફએલ ધારક દ્વારા આ શરતો અને જોગવાઈઓની સ્વીકૃતિનો રેકોર્ડ રાખશે.
- એબીએફએલ લોન દસ્તાવેજોની એક નકલ, જેમાં વ્યાજ દર સહિતની લોનની શરતો અને જોગવાઈઓ હોય, સ્થાનિક ભાષામાં કે ધારક દ્વારા સમજાય એવી ભાષામાં, લોનની મંજૂરી/વિતરણ/પોસ્ટ વિતરણ સમયે તમામ ધારકોને આપશે, સાથે લોન દસ્તાવેજોમાં ઉલ્લેખિત તમામ જોડાણોની એક-એક નકલ પણ આપશે.
- મોડા ચૂકવણી માટે ચાર્જ થયેલા દંડાત્મક વ્યાજની કોઈ પણ જોગવાઈ લોન દસ્તાવેજોમાં બોલ્ડમાં નિર્દિષ્ટ કરવામાં આવશે.
- કંપની કરાર/લોન દસ્તાવેજોમાં જ્યાં લાગુ પડે ત્યાં કાનૂની અમલીકરણ માટે એક સંપાદન જોગવાઈ સમાવિષ્ટ કરવામાં આવશે.
- જ્યાં લાગુ પડે ત્યાં, કંપનીના લોન દસ્તાવેજોમાં રહેલી શરતો અને જોગવાઈઓમાં મિલકત પર કબજો લેવા માટેની સૂચના અવધિ, સૂચના અવધિની માફીની પરિસ્થિતિઓ, મિલકતની વેચાણ/હરાજી, ધારકને પુનઃકબજો આપવા જેવી જોગવાઈઓ હશે.

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.

લોન માટેના અરજીઓ અને તેનું પ્રક્રિયાકરણ

- એબીએફએલ તેના ધારક(ઓ)ને સ્થાનિક ભાષામાં કે ધારક દ્વારા સમજાય એવી ભાષામાં, મંજૂરીની શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર જેમ કે વિતરણ અનુસૂચિ, વ્યાજ દરો, સેવા શુલ્કો, પૂર્વ-ચુકવણી શુલ્કો વગેરેની સૂચના આપશે. એબીએફએલ વ્યાજ દરો અને શુલ્કોમાં ફેરફાર માત્ર ભવિષ્યમાં જ લાગુ પડે તે સુનિશ્ચિત કરશે. લોન દસ્તાવેજોમાં આ અસરની જોગવાઈ સમાવિષ્ટ કરવામાં આવશે.
- લોન દસ્તાવેજો હેઠળ ચુકવણી કે કામગીરીને યાદ કરવા/ઝડપી બનાવવાનો નિર્ણય સંબંધિત લોન દસ્તાવેજો સાથે સુસંગત હશે.
- એબીએફએલ બધી બાકીની ચુકવણી થયા પછી કે લોનની બાકી રકમની વસૂલાત થયા પછી તમામ જામીનો છોડી દેશે, ધારક સામે એબીએફએલ પાસે કોઈ અન્ય દાવા માટેના કાનૂની અધિકાર કે ગિરવી હોય તો તેના અધીન. જો આવો સેટ ઓફનો અધિકાર અમલમાં મૂકવામાં આવશે તો, ધારકને બાકી દાવાઓ અને એબીએફએલ જામીનોને સંબંધિત દાવો ચૂકવાય/નિભાવાય ત્યાં સુધી રાખી શકે તેની શરતો વિશે પૂર્ણ વિગતો સાથે સૂચના આપશે.

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.

ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ્સથી મેળવેલી લોન

એબીએફએલ, ડિજિટલ લેન્ડિંગ સંબંધિત આરબીઆઈ દ્વારા જારી કરાયેલા નિર્દેશોનું પાલન કરશે, જે ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ્સ દ્વારા એનબીએફસી દ્વારા મેળવેલી લોન સંબંધિત છે, અને જેમાં નીચે આપેલા મુદ્દાઓ શામેલ છે:

- એજન્ટ તરીકે જોડાયેલા ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ્સના નામો એબીએફએલની વેબસાઇટ પર જાહેર કરવામાં આવશે.
- એજન્ટ તરીકે જોડાયેલા ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ્સને ગ્રાહકને એબીએફએલનું નામ અને એબીએફએલ તરફથી તેઓ ધારક સાથે કેવી રીતે વર્તવાનું છે તે અગાઉથી જાહેર કરવાનું રહેશે.
- લોન દસ્તાવેજોની અમલવારી પહેલાં પરંતુ મંજૂરી પછી તરત જ, ધારકને એબીએફએલના લેટરહેડ પર મંજૂરીનો પત્ર આપવામાં આવશે.
- લોન દસ્તાવેજો અને લોન દસ્તાવેજોમાં ઉલ્લેખિત તમામ જોડાણોની એક નકલ લોનની મંજૂરી/વિતરણ સમયે તમામ ધારકોને આપવામાં આવશે.
- એબીએફએલ દ્વારા જોડાયેલા ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ્સ પર કાર્યક્ષમ નિરીક્ષણ અને મોનિટરિંગ સુનિશ્ચિત કરવી જોઈએ.
- ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી વિશે જાગૃતિ ઉત્પન્ન કરવા માટે યોગ્ય પ્રયાસો કરવા જોઈએ.

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.

સામાન્ય

- એબીએફએલ ધારકના કામકાજમાં હસ્તક્ષેપ નહીં કરે, સિવાય કે સંબંધિત લોન દસ્તાવેજોની શરતો અને જોગવાઈઓમાં આપેલા હેતુઓ માટે (જો કે ધારક દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરેલી નવી માહિતી, જે એબીએફએલની નોટિસમાં આવી શકે છે).
- જો ધારક તરફથી ઉધાર ખાતાના સ્થાનાંતરણ અથવા અગ્રિમ ચુકવણીની વિનંતી મળે છે, તો એબીએફએલની સંમતિ કે નામંજૂરી, જો કોઈ હોય, તો તે સામાન્ય રીતે ધારકની વિનંતીની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવે છે. તેવું સ્થાનાંતરણ દરેક લાગુ કાયદાઓ સાથે સુસંગત પારદર્શક કરારની શરતો પ્રમાણે હશે.
- એબીએફએલ અને તેના એજન્ટ્સ / એજન્સી ભાગીદારો, તેમના દેવું વસૂલવાની કોશિશોમાં કોઈની સામે ડરાવવા અથવા અનુચિત હેરાનગતિનો સહારો નથી લેતા, જેમાં જાહેરમાં અપમાનજનક કૃત્યો અથવા દેવદારોના પરિવારના સભ્યો, રેફરીઓ અને મિત્રોની ખાનગીતા પર અતિક્રમણ, મોબાઇલ અથવા સોશિયલ મીડિયા પર અયોગ્ય સંદેશાઓ મોકલવા, ધમકીભર્યા અને/અથવા અજ્ઞાત કોલ્સ કરવા, લોન્સ/બાકી રકમની વસૂલાત માટે બળપ્રયોગ કરવો, ખોટા અને ભ્રામક દાવા કરવા વગેરે સહિતની કોઈ ક્રિયાઓ નથી કરતા. એબીએફએલના સ્ટાફ અને કલેક્શન એજન્ટ્સ / એજન્સીના કર્મચારીઓને યોગ્ય રીતે તાલીમ આપવામાં આવે છે જેથી તેઓ ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરી શકે.
- કંપની અથવા તેના પ્રતિનિધિ મુલતવી ગ્રાહકોને સવારના ૦૮:૦૦ થી સાંજના ૧૯:૦૦ કલાક દરમિયાન જ કોલ કરશે, જો કે ધારકના વ્યવસાયની ખાસ પરિસ્થિતિઓ તેમને ઉલ્લેખિત કલાકોની બહાર કોલ કરવા માટે જરૂરી બનાવે છે.
- કંપની જો જરૂરી હોય તો મુલતવી ધારકની સિક્યુરિટી લાગુ કરવા માટે વ્યવસ્થા કરી શકે છે, પરંતુ માત્ર બાકી રકમ વસૂલવાના હેતુથી અને મિલકતના મનમાની વંચિતકરણના ઉદ્દેશ વિના.
- કંપની તેની સિક્યુરિટીને લાગુ કરવા, મૂલ્યાંકન અને તેના એહસાસની પ્રક્રિયા ન્યાયપૂર્ણ અને પારદર્શક હોવી જોઈએ.

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**:

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.

ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી

- એબીએફએલમાં, ગ્રાહક સેવા અને સંતોષ અમારું મુખ્ય ધ્યાન છે.
- એબીએફએલની ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલીને વધુ અર્થપૂર્ણ અને અસરકારક બનાવવા, એબીએફએલે એક વ્યવસ્થિત ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી નક્કી કરી છે. આ પ્રણાલી/સિસ્ટમ સુનિશ્ચિત કરે છે કે શોધવામાં આવેલું નિવારણ ન્યાયપૂર્ણ અને યોગ્ય છે અને તે લાગુ પડતા નિયમો અને નિયમનની આપેલી ઢાંચામાં છે.
- જે ગ્રાહકો પ્રતિસાદ આપવા અથવા તેમની ફરિયાદ મોકલવા માંગે છે તેઓ સોમવારથી રવિવાર સુધી **સવારના ૯: ૦૦ થી સાંજના ૭: ૦૦ સુધી** નીચે આપેલા ચેનલોનો ઉપયોગ કરી શકે છે:

  અમારા ગ્રાહક સેવા નંબર પર કૉલ કરો: ૧૮૦૦-૨૭૦-૭૦૦૦

  ઇમેઇલ કરો : care.finance@adityabirlacapital.com (પ્રશ્નો / વિનંતીઓ માટે) અને

  grievance.finance@adityabirlacapital.com (ફરિયાદો માટે)

  નીચે જણાવેલા સરનામે અમને લખો:

  આદિત્ય બિરલા ફાઇનાન્સ લિમિટેડ,

  ૧૦મો માળ, આર-ટેક પાર્ક, નિર્લોન કોમ્પ્લેક્સ,
  વેસ્ટર્ન એક્સપ્રેસ હાઇવે નજીક, ગોરેગાંવ પૂર્વ,
  મુંબઈ - ૪૦૦ ૦૬૩.

- જો ફરિયાદ લખિત રૂપમાં મળી હોય, તો એબીએફએલ પાંચ કાર્યદિવસોમાં સ્વીકૃતિ અથવા પ્રતિસાદ મોકલવાની કોશિશ કરશે. મામલાની તપાસ પછી, કંપની ગ્રાહકને એક મહિના / 30 દિવસમાં અંતિમ પ્રતિસાદ મોકલવાની અથવા વધુ સમયની જરૂરિયાત અંગે સૂચના મોકલવાની કોશિશ કરશે. કંપની નિર્ધારિત ટર્ન-અરાઉન્ડ ટાઈમ (ટીએટી) માં ફરિયાદોનું નિવારણ સુનિશ્ચિત કરશે.

- ગ્રિવન્સ રિડ્રેસલ ઓફિસર / પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરની વિગતો સહિતનું એસ્કેલેશન માર્ગદર્શન અને ઓમ્બુડ્સમેનના ફરિયાદ નોંધવાની પોર્ટલની વિગતો કંપનીની વેબસાઇટ અને શાખાઓ પર ઉપલબ્ધ છે.
- ગ્રિવન્સ રિડ્રેસલ ઓફિસર / પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર તેમજ ગ્રિવન્સ રિડ્રેસલ ચેનલ્સ, આઉટસોર્સ કરેલી એજન્સી દ્વારા પ્રદાન કરેલી સેવાઓ સાથેના મુદ્દાઓ અને ફિનટેક / ડિજિટલ લેન્ડિંગ સંબંધિત ફરિયાદો / મુદ્દાઓ જે ધારકો દ્વારા ઉઠાવવામાં આવે છે તેમ જ ડિજિટલ લેન્ડિંગ એપ્લિકેશન્સ (મોબાઇલ અને વેબ-આધારિત એપ્લિકેશન્સ જે યુઝર ઈન્ટરફેસને સહાયક બનાવે છે જે ધારક દ્વારા ઉધાર લેવાની સુવિધા આપે છે, કંપનીની એપ્સ સહિત તેમ જ કંપની દ્વારા એન્ગેજ કરેલા લેન્ડિંગ સર્વિસ પ્રોવાઇડર્સ દ્વારા સંચાલિત એની કોઈપણ ક્રેડિટ સુવિધા સેવાઓના વિસ્તાર માટે) સાથેની ફરિયાદોનું પણ નિકાલ કરશે.
- કંપની ઇન્શ્યોરન્સ રેગ્યુલેટરી & ડેવલપમેન્ટ ઓથોરિટી ઓફ ઇન્ડિયા (આઈઆરડીએઆઈ") સાથે એક કમ્પોઝિટ કોર્પોરેટ એજન્ટ તરીકે નોંધાયેલ છે અને એસોસિએશન ઓફ મ્યુચ્યુઅલ ફંડ્સ ઓફ ઇન્ડિયા પાસેથી મ્યુચ્યુઅલ ફંડ વિતરણ લાઇસન્સ પણ ધરાવે છે, અનુક્રમે વીમા ઉત્પાદનો અને મ્યુચ્યુઅલ ફંડ્સનું વિતરણ કરવા. તેથી, વીમા અને મ્યુચ્યુઅલ ફંડ્સ વિતરણ વ્યવસાયમાં ઉદ્યોગ દ્વારા ઉઠાવાયેલા મુદ્દાઓનું નિવારણ માટે પણ ફરિયાદ નિવારણ ચેનલ્સ ઉપલબ્ધ હશે.

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.

એકીકૃત ઓમ્બુડ્સમેન યોજના, ૨૦૨૧

રિઝર્વ બેંક-એકીકૃત ઓમ્બુડ્સમેન યોજના, ૨૦૨૧ હેઠળ, કંપનીએ પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરની નિમણૂક કરી છે. પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર અને એબીએફએલના નોડલ ઓફિસરોની વિગતો કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે.

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.

ન્યાયપૂર્ણ વ્યવહાર કોડની ભાષા અને સંવાદ સાધન

ન્યાયપૂર્ણ વ્યવહાર કોડ વિવિધ હિતધારકોની માહિતી માટે સ્થાનિક ભાષાઓમાં કંપનીની વેબસાઇટ પર મૂકવામાં આવશે.

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).

જવાબદાર ઉધાર આચરણ - વ્યક્તિગત લોનની ચુકવણી / નિકાલ પર ચલ / અચલ મિલકતના દસ્તાવેજો છોડવાનું

એબીએફએલ નીચેની સૂચનાઓનું પાલન કરશે:

લોન ખાતાની પૂર્ણ ચુકવણી / નિકાલ પછી ૩૦ દિવસની અંદર મૂળ ચલ / અચલ મિલકતના દસ્તાવેજો (મિલકત દસ્તાવેજો) છોડવા અને નોંધાયેલ ચાર્જને દૂર કરવા.

- ધારકો પોતાના લોન ખાતાની સેવા આપનારી શાખા અથવા કંપનીની કોઈ પણ અન્ય ઓફિસ/શાખામાંથી મિલકત દસ્તાવેજો એકત્ર કરવાનો વિકલ્પ પસંદ કરી શકે છે, જ્યાં દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ છે ત્યાં એબીએફએલને અગાઉથી સૂચના આપવી પડશે.
- મિલકત દસ્તાવેજો પરત કરવાના સમયગાળા અને સ્થળની વિગતો મંજૂરી પત્રમાં ઉલ્લેખિત હશે.
- એકમાત્ર ધારક અથવા સંયુક્ત ધારકોના નિધનની સ્થિતિમાં લોન દસ્તાવેજો કાયદાકીય વારસદારોને પરત કરવાની પ્રક્રિયા કંપનીની વેબસાઇટ પર મૂકવામાં આવી છે.
- જો લોનની પૂર્ણ ચુકવણી / નિકાલ પછી ૩૦ દિવસ પછી મિલકત દસ્તાવેજો છોડવામાં અથવા ચાર્જ સંતોષ ફોર્મ સંબંધિત રજિસ્ટ્રીમાં ફાઈલ કરવામાં એબીએફએલની ભૂલને લીધે વિલંબ થાય, તો એબીએફએલ આરબીઆઈની આ સંદર્ભમાંની નિયમનોનુસાર, સમયાંતરે સુધારા કરેલ મુજબ, ધારકોને વિલંબની અવધિ માટે વળતર આપશે. એબીએફએલ ધારકોને વિલંબના કારણો પણ જણાવશે.
- જો મિલકત દસ્તાવેજોનું ભાગશ: અથવા સંપૂર્ણ રૂપે નુકસાન અથવા ગુમ થયું હોય, તો એબીએફએલ ધારકને મિલકત દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં મદદ કરશે અને સંબંધિત ખર્ચ સહન કરશે, ઉપરોક્ત બિંદુમાં દર્શાવેલ વળતરની ચુકવણી ઉપરાંત. જોકે, આવા કેસમાં, આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે કંપનીને વધારાના ૩૦ દિવસ મળશે અને વિલંબની પેનલ્ટી ૬૦ દિવસની કુલ અવધિ પછી ગણતરી કરવામાં આવશે.

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 jewellry, 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. 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 theCompany. 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.

સમાન માસિક હપ્તાઓ (EMI) આધારિત ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરને ફરીથી સેટ કરો વ્યક્તિગત લોન

વ્યક્તિગત લોનો (નીચે વર્ણવેલ) જે વ્યાજ દર પર વ્યક્તિ(ઓ)ને આપવામાં આવે છે અને તે (સમયાવધિની પર્વા વગર) સમાન હપ્તાઓમાં ચૂકવણી માટે છે, વ્યવસાય / વાણિજ્યિક હેતુઓ સિવાયના હેતુઓ માટે ("પાત્ર લોન") નીચેના પેરાગ્રાફમાં ગણાવેલ સૂચનાઓના અનુસરણ કરશે:

➢ વ્યક્તિગત લોન એટલે વ્યક્તિઓને આપવામાં આવતી લૉન, જેમાં (અ) ગ્રાહક ક્રેડિટ (નીચે વર્ણવેલ), (બ) શિક્ષણ લૉન, (સ) અચલ મિલકતની સર્જન/વધારા માટે આપવામાં આવતી લોન (ઉદા., હાઉસિંગ, વગેરે), અને (દ) નાણાકીય સંપત્તિઓમાં રોકાણ માટે આપવામાં આવતી લોન (શેર્સ, ડિબેંચર્સ, વગેરે) સમાવિષ્ટ છે.

➢ ગ્રાહક ક્રેડિટ એટલે વ્યક્તિઓને આપવામાં આવતી લોન, જેમાં (અ) ગ્રાહક ટકાઉ વસ્તુઓ માટેની લોન, (બ) ક્રેડિટ કાર્ડ રસીદો, (સ) ઓટો લોન (વાણિજ્યિક ઉપયોગ સિવાયના), (દ) સોનું, સોનાના ગહનાઓ, અચલ મિલકત, નિશ્ચિત ઠેકાણાં (એફસીએનઆર(બી) સમાવિષ્ટ), શેર્સ અને બોન્ડ્સ, વગેરે દ્વારા સિક્યોર કરેલ વ્યક્તિગત લોન, (વ્યવસાય/વાણિજ્યિક હેતુઓ સિવાયના), (ઇ) વ્યવસાય હેતુઓ સિવાયના વ્યક્તિગત લોન પ્રોફેશનલ્સને, અને (ફ) અન્ય ગ્રાહક હેતુઓ માટેની લોન (ઉદા., સામાજિક સમારંભો, વગેરે) સમાવિષ્ટ છે.

- પાત્ર લોનની મંજૂરીના સમયે, એબીએફએલ ધારકને સ્પષ્ટપણે જણાવશે કે બેન્ચમાર્ક વ્યાજ દરમાં ફેરફારની શક્યતા લોન પર કેવી રીતે અસર કરી શકે છે જેનાથી ઈએમઆઈ, ટેનર અથવા બંનેમાં ફેરફાર થાય તે મંજૂરી પત્રના ભાગ રૂપે એક ઉદાહરણ દ્વારા થાય. પછી, ઉપરોક્તના કારણે ઈએમઆઈ/ટેનર/ અથવા બંનેમાં કોઈપણ વધારો ધારકોને તરત યોગ્ય ચેનલ્સ દ્વારા જણાવવામાં આવશે.
- વ્યાજ દરનું પુનઃસેટિંગના સમયે ધારકોને નીચેના વિકલ્પો હશે:

અ. એબીએફએલ દ્વારા નિર્ધારિત દરે સ્થિર વ્યાજ દર પર સ્વિચ ઓવર કરવું (લોનના ટેનર દરમિયાન ૧ (એક) વખત સ્થિર દર પર સ્વિચ ઓવરની મંજૂરી આપવામાં આવશે)

બ. ઈએમઆઈ રકમમાં વધારો; અથવા

સ. ટેનરની લંબાઈ; (ટેનરની લંબાઈ નકારાત્મક અમોર્ટાઈઝેશન સર્જશે નહીં; ટેનર ઉત્પાદન નીતિ ધોરણો મુજબ મહત્તમ મંજૂર ટેનર કરતાં વધારે નહીં થાય)

દ. વિકલ્પ (બ) અને (સ)નું સંયોજન; અથવા

ઇ. લોનના ટેનર દરમિયાન કોઈપણ સમયે લોનનું પૂર્ણ / આંશિક પૂર્વચુકવણી કરવું.

- એબીએફએલ, 'સ્થિર વ્યાજ દર પર સ્વિચ ઓવર'ના વિકલ્પનો ઉપયોગ કરવા માટે લાગુ પડતા ચાર્જીસ અને ઉપરોક્ત વિકલ્પોના અમલીકરણ સાથે જોડાયેલ અન્ય સેવા / વ્યવસ્થાપક ખર્ચો ધારકોને મંજૂરી પત્રમાં જણાવશે. દરેક લોન ઉત્પાદ શ્રેણી માટે ઉપરોક્ત વિકલ્પો માટે લાગુ પડતા ચાર્જીસ કંપનીની વેબસાઇટ પર હોસ્ટ કરેલા ચાર્જીસની અનુસૂચીનો ભાગ બને છે. કહેવાતા ચાર્જીસમાં થતા કોઈપણ પછીના ફેરફારો પણ ધારકોને જણાવવામાં આવશે.
- મંજૂરી પત્રમાં એ પણ સમાવિષ્ટ કરવામાં આવશે કે વ્યાજ દરનું પુનઃસેટિંગના સમયે પ્રથમ અસર ટેનર પર થશે (ઉત્પાદન નીતિ ધોરણોને અધીન), પછી ધારકો દ્વારા ઉપરોક્ત વિકલ્પોનો અમલ લાગુ પડતા ચાર્જીસની ચુકવણી અધીન થશે.
- વ્યાજ દરનું પુનઃસેટિંગ દરમિયાન ધારકોને નીચેનું યોગ્ય સંચાર માધ્યમો દ્વારા જણાવવામાં આવશે:

  અ. તરંગી વ્યાજ દરના પુનઃસેટ (વધારો / ઘટાડો)ની વિગતો સાથે અસરકારક તારીખ;

  બ. તેવા પુનઃસેટની અસર (જેમ કે ટેનરમાં ફેરફાર, (ઈએમઆઈ) અથવા બંનેમાં ફેરફાર);

  સ. ઉપર ઉલ્લેખિત વિકલ્પોની ઉપલબ્ધતા, ધારકો સાથે અને ધારક તેની/તેના વિકલ્પનો ઉપયોગ કરવા માટે એબીએફએલને તેની/તેના પસંદગી જણાવવાની સમયસીમા; અને દ. પુનઃનિયોજિત ચુકવણી અનુસૂચિ અને લોન સ્ટેટમેન્ટ ધારકોની એક્સેસ માટે ઉપલબ્ધ થવાની સમયસીમા.
- એબીએફએલ, યોગ્ય સંચાર માધ્યમો દ્વારા, દર ત્રણ મહિને તેના પાત્ર ધારકોને લોન સ્ટેટમેન્ટ અને ચુકવણી અનુસૂચિ શેર / એક્સેસ કરશે, જેમાં આજ સુધીમાં વસૂલાયેલ મૂળધન અને વ્યાજ, (ઈએમઆઈ) રકમ, બાકી (ઈએમઆઈ)ની સંખ્યા અને લોનના સમગ્ર ટેનર માટેનો વાર્ષિક વ્યાજ દર / વાર્ષિક ટકાવારી દર (એપીઆર) નું ઉલ્લેખ કરશે.

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.

વ્યાજ દર ફ્રેમવર્ક નીતિ અને દંડાત્મક ચાર્જીસ પર સૂચનાઓ

- એબીએફએલે નિધિની ખર્ચ, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યાજ દર મોડેલ અપનાવ્યું છે, જે લોન અને આગળ આપવાની દરો નક્કી કરવા માટે છે.
- ચાર્જ કરવામાં આવનાર વ્યાજ દર મોટાભાગે ધારકના જોખમના ગ્રેડેશન પર નિર્ભર છે, જેમ કે નાણાકીય શક્તિ, વ્યવસાય, વ્યવસાયને અસર કરતો નિયામક પર્યાવરણ, સ્પર્ધા, ધારકનો ભૂતકાળનો ઈતિહાસ વગેરે.
- જોખમ માટેનો લાગુ વ્યાજ દર ધારક અથવા ગ્રાહકને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.
- વ્યાજ દરને વાર્ષિક કરવામાં આવશે જેથી ધારક ખાતામાં ચાર્જ કરવામાં આવનાર ચોક્કસ દરોની જાણ કરી શકે.
- એબીએફએલ, વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે સંમત તમામ તરંગી દર ટર્મ લોનો પર ફોરક્લોઝર ચાર્જીસ/પ્રી-પેમેન્ટ દંડ લાગુ નહીં કરે, ભલે સહ-જવાબદારો સાથે કે વિના વ્યક્તિગત ધારકો માટે, આ સંદર્ભમાં આરબીઆઈ દ્વારા સમયાંતરે નિર્દેશિત સૂચનાઓના અનુસરણમાં.
- કંપનીના બોર્ડે વ્યાજ દર ફ્રેમવર્ક નીતિ અપનાવી છે અને તે જ કંપનીની વેબસાઇટ પર મૂકવામાં આવી છે.
- એબીએફએલ દંડની ચાર્જિસ પરની સૂચનાઓનું પાલન ખાતરી કરશે, જેમાં નીચે આપેલું છે:

➢ દંડની ચાર્જિસનું મૂળધનીકરણ નહીં થાય, એટલે કે, આવી ચાર્જિસ પર વધુ વ્યાજ ગણતરી નહીં કરવામાં આવે. જો કે, આ લોન ખાતામાં વ્યાજનું સંયોજન કરવાની સામાન્ય પ્રક્રિયાઓ પર અસર નહીં કરે.

➢ દંડની ચાર્જિસનું પ્રમાણ યોગ્ય અને લોન કરારની મહત્વપૂર્ણ શરતો અને જોગવાઇઓના અનુપાલનના અભાવ સાથે સુસંગત હોવું જોઈએ અને વિશેષ લોન/ઉત્પાદન શ્રેણીમાં ભેદભાવપૂર્ણ ન હોવું જોઈએ.

➢ 'વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે' વ્યક્તિગત ઉધારકર્તાઓને મંજૂર કરાયેલા લોન્સના કિસ્સામાં દંડની ચાર્જિસ ગૈર-વ્યક્તિગત ઉધારકર્તાઓ માટે સમાન અનુપાલનની શરતો અને જોગવાઇઓના ભંગ માટે લાગુ પડતા દંડની ચાર્જિસ કરતાં વધારે ન હોવી જોઈએ.

➢ દંડની ચાર્જિસનું પ્રમાણ અને કારણ લોન દસ્તાવેજો/મહત્વની શરતો અને જોગવાઇઓ/કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (કેએફએસ) જેવું લાગુ પડે તેમાં સ્પષ્ટપણે ખુલાસો કરવો જોઈએ અને કંપનીની વેબસાઇટ પર વ્યાજ દરો અને સેવા ચાર્જિસ હેઠળ પણ દર્શાવવું જોઈએ.

➢ દંડની ચાર્જિસ લોનની મહત્વપૂર્ણ શરતો અને જોગવાઇઓના અનુપાલનની યાદી મોકલવાના સમયે ઉધારકર્તાઓને પણ જણાવવી જોઈએ. આગળ, દંડની ચાર્જિસની લેવાઈ અને તેના કારણની ઘટનાને પણ સંવાદ કરવો જોઈએ.

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.

એફપીસી અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિનું પુનરાવલોકન:

એબીએફએલ દ્વારા ફેર વ્યવહાર કોડના પાલનનું વાર્ષિક અને વિવિધ મેનેજમેન્ટ સ્તરો પર ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કાર્યપ્રણાલીનું ત્રિમાસિક પુનરાવલોકન કરવામાં આવશે. તે અંગેનો અહેવાલ બોર્ડ સમક્ષ મૂકવામાં આવશે.

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.

વિવિધ:

હાલમાં, એબીએફએલ સોનાના ગહનાઓ કે વાણિજ્યિક વાહન નાણાં માટે ગીરો તરીકે લેણદારી પ્રદાન કરવાની કલ્પના કરતું નથી. આ ઉત્પાદન લાઇનોનું ઉમેરણ થશે તો, એફપીસી નીતિને આરબીઆય દ્વારા નક્કી કરેલી સૂચનાઓ મુજબ યોગ્ય રીતે અપડેટ કરવામાં આવશે.

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.

ગોપનીયતા:

- ગ્રાહક દ્વારા અધિકૃત ન હોવા સુધી, એબીએફએલ તમામ વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય રૂપે જાળવશે.
- ગ્રાહક દ્વારા અધિકૃત ન હોવા સુધી, એબીએફએલ નીચેના અપવા દિત કિસ્સાઓ સિવાય કોઈ અન્ય સંસ્થાને વ્યવહારની વિગતો જાહેર નહીં કરે:
  - ➢ કાયદાકીય અથવા નિયામક કાનૂનો દ્વારા માહિતી પ્રદાન કરવાની ફરજ હોય તો.
  - ➢ આ માહિતીને જાહેર કરવાની જાહેર ફરજ હોય તો.
  - ➢ ઉધાર લેનારની સંમતિથી ડેટા ગ્રુપ કંપનીઓ સાથે શેર કરી શકાય છે.
  - ➢ એબીએફએલ આને વિપણન હેતુઓ માટે ગ્રાહકો વિશેની માહિતી આપવાનું કારણ તરીકે ઉપયોગ કરશે નહીં.

Aditya Birla Finance Ltd.
One World Center, Tower 1, 18th Floor, Jupiter Mill Compound,
841, Senapati Bapat Marg, Elphinstone Road, Mumbai - 400 013
Registered Office: Indian Rayon Compound, Veraval, Gujarat - 362 266
+91 22 4356 7100 | Toll-free number 1800-270-7000
CIN: U65990GJ1991PLC064603 | www.adityabirlafinance.com