

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.

संहिता के उद्देश्य

संहिता को इस उद्देश्य से विकसित किया गया है:

- सभी ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष व्यवहार सुनिश्चित करने
- ग्राहकों को उत्पाद की बेहतर समझ रखने और सूचित निर्णय लेने में सक्षम बनाने में अधिक पारदर्शिता लाने
- आदित्य बिड़ला फाइनेंस लिमिटेड (एबीएफएल/कंपनी) में ग्राहकों का विश्वास कायम करने

यह संहिता ग्राहकों को उनके द्वारा प्राप्त की जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में सूचित निर्णय लेने की सुविधा प्रदान करेगी और यह किसी भी ऋण पर लागू होगी, जिसे कंपनी मंजूरी और वितरण कर सकती है।

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.

गैर-भेदभाव नीति

एबीएफएल अपने आवेदकों को लिंग, जाति, धर्म के आधार पर या शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों के लिए विकलांगता के आधार पर ऋण सुविधाओं सहित अपने उत्पादों और सुविधाओं का विस्तार करने में भेदभाव नहीं करेगा।

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

ऋण के लिए आवेदन और उसकी प्रक्रिया

- उधारकर्ता के साथ सभी संचार स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।
- ऋण आवेदन पत्र में आवश्यक जानकारी शामिल होनी चाहिए जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा पेश किए गए नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता एक सूचित निर्णय ले सके।
- ऋण आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों की एक सूची ऋण आवेदन पत्र में उल्लिखित की जाएगी।
- एबीएफएल सभी ऋण आवेदनों के लिए एक पावती रसीद जारी करेगा। जारी की गई पावती रसीद उस समय सीमा को इंगित करेगी जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा।
- ग्राहक अपने आवेदन की स्थिति के बारे में अपडेट प्राप्त करने के लिए कंपनी के रिलेशनशिप मैनेजर या ग्राहक सेवा टीम से निर्धारित कस्टमर केयर नंबर या ईमेल आईडी पर भी संपर्क कर सकते हैं।

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.

ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

- एबीएफएल उधारकर्ता को स्वीकृत ऋण की राशि, स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जानेवाली भाषा में मंजूरी पत्र के माध्यम से या अन्यथा लिखित रूप में बताएगा। उक्त पत्र में, वार्षिक ब्याज दर और उसके आवेदन की विधि सहित नियम और शर्तें शामिल होंगी। एबीएफएल उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को रिकॉर्ड में रखेगा।
- एबीएफएल ऋण के नियमों और शर्तों वाले ऋण दस्तावेजों की एक प्रति प्रस्तुत करेगा, जिसमें स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जानेवाली भाषा में ब्याज दर शामिल होगी। साथ ही ऋण की मंजूरी/संवितरण/वितरण के बाद सभी उधारकर्ताओं को ऋण दस्तावेजों में उद्धृत सभी अनुलग्नकों की एक प्रति भी शामिल होगी।
- विलंबित पुनर्भुगतान के लिए लगाए गए दंडात्मक ब्याज से संबंधित कोई भी खंड ऋण दस्तावेजों में बोल्ड में निर्दिष्ट किया जाएगा।
- कंपनी के पास अनुबंध/ऋण दस्तावेजों में, जहां भी लागू हो, एक अंतर्निहित पुनर्ग्रहण खंड होगा, ताकि कानूनी प्रवर्तनीयता हो।
- जहां भी लागू हो, कंपनी के ऋण दस्तावेजों में निहित नियमों और शर्तों में कब्जा लेने के लिए नोटिस अवधि, नोटिस अवधि की छूट के लिए परिस्थितियां, संपत्ति की बिक्री / नीलामी, उधारकर्ता को पुनर्ग्रहण देने के प्रावधान भी शामिल होंगे।

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.

नियम एवं शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का वितरण

- संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व-भुगतान शुल्क, आदि सहित मंजूरी के नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में एबीएफएल अपने उधारकर्ता को स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जानेवाली भाषा में नोटिस देगा। एबीएफएल यह भी सुनिश्चित करेगा कि ब्याज दरों और शुल्कों में बदलाव केवल संभावित रूप से प्रभावी हों। इस आशय की एक शर्त, ऋण दस्तावेजों में शामिल की जाएगी।
- ऋण दस्तावेजों के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/तेज करने का निर्णय संबंधित ऋण दस्तावेजों के अनुरूप होगा।
- एबीएफएल सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान या बकाया ऋण राशि की वसूली पर, सभी प्रतिभूतियों को जारी कर देगा जो उधारकर्ता के खिलाफ एबीएफएल के किसी भी अन्य दावे के लिए वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन होगा। यदि सेट-ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ इसकी सूचना दी जाएगी जिनके तहत एबीएफएल प्रासंगिक दावे के निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने का हकदार है।

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.

डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म से प्राप्त ऋण

एबीएफएल डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म पर एनबीएफसी द्वारा प्राप्त ऋण के संबंध में भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) द्वारा जारी डिजिटल लेंडिंग पर दिशानिर्देशों का पालन करेगा, जो अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित प्रावधान करता है:

- एजेंटों के रूप में लगे डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफॉर्मों के नाम एबीएफएल की वेबसाइट पर दिए जाएंगे
- एजेंटों के रूप में लगे डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफॉर्मों को ग्राहक को एबीएफएल के नाम का खुलासा करने के लिए निर्देशित किया जाएगा, और एबीएफएल उन एजेंटों के नाम का खुलासा करेगा जिनकी ओर से वे उधारकर्ता के साथ बातचीत कर रहे हैं।
- मंजूरी दिल्यानंतर लगेच, परंतु कर्जाच्या कागदपत्रांची अंमलबजावणी करण्यापूर्वी, कर्जदाराला एबीएफएल च्या लेटर हेडवर मंजूरी पत्र जारी केले जाईल.
- एबीएफएल द्वारा संलग्न डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्मों पर प्रभावी पर्यवेक्षण और निगरानी सुनिश्चित की जाएगी।
- शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जागरूकता निर्माण करने की दिशा में पर्याप्त प्रयास किए जाएंगे।

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.

सामान्य

- एबीएफएल प्रासंगिक ऋण दस्तावेजों के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर, उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगा (जब तक कि नई जानकारी, जो उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई हो, एबीएफएल के ध्यान में नहीं आती है)।
- यदि एबीएफएल को उधारकर्ता से उधारकर्ता के खाते को स्थानांतरित करने या समय से पहले बंद करने का अनुरोध प्राप्त होता है, तो सहमति या अन्यथा, एबीएफएल का विरोध, यदि कोई हो, तो आम तौर पर उधारकर्ता के अनुरोध की प्राप्ति के 21 दिनों के भीतर ऐसे उधारकर्ता को सूचित किया जाता है। ऐसा स्थानांतरण सभी लागू कानूनों के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अधीन होगा।
- जब उधारकर्ताओं से अवैतनिक ऋण एकत्र करने की बात आती है, तो एबीएफएल और उसके एजेंट/एजेंसी भागीदार अपने ऋण वसूली प्रयासों में कभी भी शारीरिक या मौखिक धमकी या दहशत का उपयोग नहीं करते हैं। इनमें गोपनीयता का उल्लंघन करना या देनदार के दोस्तों, परिवार और रेफरी का सार्वजनिक रूप से अपमान करना, सोशल मीडिया या मोबाइल के माध्यम से आपत्तिजनक संदेश भेजना, गुमनाम या धमकी भरे कॉल करना, अवैतनिक ऋण या बकाया वसूलने के लिए बल का उपयोग करना और झूठ बोलना या गुमराह करना शामिल है। एबीएफएल और कलेक्शन एजेंट/एजेंसी के कर्मचारियों को यह सुनिश्चित करने के लिए प्रशिक्षित किया जाता है कि वे ग्राहकों को ठीक से संभालने के लिए उचित रूप से तैयार हैं।
- कंपनी या उसके प्रतिनिधि अपराधी ग्राहकों को 08:00 से 19:00 बजे के बीच कॉल करेंगे, जब तक कि उधारकर्ता के व्यवसाय की विशेष परिस्थितियों में उन्हें कॉल करने की आवश्यकता न हो, यानी बताए गए समय के बाहर।
- यदि आवश्यक हो तो, कंपनी बकाया राशि की वसूली के एकमात्र उद्देश्य के लिए, न कि संपत्ति से वंचित करने के उद्देश्य से, अपराधी देनदार पर लगाई गई सुरक्षा को लागू करने की व्यवस्था कर सकती है।
- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सुरक्षा, मूल्यांकन और प्रवर्तन की पूरी प्रक्रिया निष्पक्ष और पारदर्शी हो।

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.

शिकायत निवारण तंत्र

- एबीएफएल में, कस्टमर सर्विसेस और संतुष्टि हमारा मुख्य केंद्र है।
- एबीएफएल के निवारण तंत्र को अधिक सार्थक और प्रभावी बनाने के लिए, एबीएफएल ने एक संरचित शिकायत निवारण तंत्र तैयार किया है। यह तंत्र/प्रणाली यह सुनिश्चित करती है कि मांगा गया निवारण न्यायसंगत और निष्पक्ष है और लागू नियमों और विनियमों के दिए गए ढांचे के भीतर है।
- जो ग्राहक फीडबैक देना चाहते हैं या अपनी शिकायत भेजना चाहते हैं, वे सोमवार से रविवार तक सुबह 9:00 बजे से शाम 7:00 बजे के बीच निम्नलिखित चैनलों का उपयोग कर सकते हैं:
 - हमारे कस्टमर केयर नंबर पर कॉल करें : **1800 - 270 - 7000**
 - यहां ईमेल करें: **care.finance@adityabirlacapital.com** (प्रश्नों/अनुरोधों के लिए)
grievance.finance@adityabirlacapital.com (शिकायतों के लिए)
 - हमें नीचे दिए गए पते पर लिखें :
आदित्य बिड़ला फाइनेंस लिमिटेड,
10वीं मंजिल, आर-टेक पार्क, निरलोन कॉम्प्लेक्स,
ऑफ वेस्टर्न एक्सप्रेस हाईवे, गोरेगांव पूर्व, मुंबई - 400 063.
- यदि शिकायत लिखित रूप में प्राप्त हुई है, तो एबीएफएल 5 कार्य-दिवसों के भीतर पावती/प्रतिक्रिया भेजने का प्रयास करेगा। मामले की जांच करने के बाद, कंपनी ग्राहक को एक महीने/30 दिनों के भीतर अपनी अंतिम प्रतिक्रिया भेजने या अधिक समय मांगने के लिए एक

महीने/30 दिनों के भीतर एक सूचना भेजने का प्रयास करेगी। कंपनी निर्धारित टर्न-अराउंड-टाइम (टीएटी) के भीतर शिकायतों का समाधान सुनिश्चित करेगी।

- शिकायत निवारण अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी के विवरण के साथ-साथ एस्केलेशन तंत्र और लोकपाल के शिकायत दर्ज कराने वाले पोर्टल का विवरण कंपनी की वेबसाइट और शाखाओं पर उपलब्ध है।
- शिकायत निवारण अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी, साथ ही शिकायत निवारण चैनल, आउटसोर्स एजेंसियों द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं और फिनटेक/डिजिटल ऋण संबंधी शिकायतों/उधारकर्ताओं द्वारा उठाए गए मुद्दों से संबंधित मुद्दों को संभालेंगे, जिसमें डिजिटल ऋण अनुप्रयोगों के खिलाफ उठाई गई शिकायतें भी शामिल हैं। (मोबाइल और वेब-आधारित एप्लिकेशन, यूजर इंटरफेस के साथ, जो उधारकर्ताओं को ऋण प्राप्त करने में मदद करते हैं, जिसमें कंपनी के ऐप्स भी शामिल हैं और किसी भी क्रेडिट सुविधा सेवाओं का विस्तार करने के लिए कंपनी द्वारा नियुक्त ऋण सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रबंधित होते हैं।)।
- कंपनी एक समग्र कॉर्पोरेट एजेंट के रूप में भारतीय बीमा नियामक और विकास प्राधिकरण ("एआरडीएआय") के साथ पंजीकृत है और कंपनी के पास क्रमशः बीमा उत्पादों और म्यूचुअल फंड वितरित करने के लिए एसोसिएशन ऑफ म्यूचुअल फंड्स ऑफ इंडिया से म्यूचुअल फंड वितरण लाइसेंस है। तदनुसार, एक लाइसेंस प्राप्त एजेंट के रूप में कंपनी द्वारा किए गए बीमा और म्यूचुअल फंड वितरण व्यवसाय से संबंधित मुद्दों के समाधान के लिए शिकायत निवारण चैनल भी उपलब्ध होंगे।

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.

एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

रिजर्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के तहत कंपनी ने प्रधान नोडल अधिकारी नियुक्त किया है। एबीएफएल के प्रधान नोडल अधिकारी और नोडल अधिकारियों का विवरण कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध है।

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.

निष्पक्ष व्यवहार संहिता को संप्रेषित करने की भाषा और तरीका

विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए स्थानीय भाषाओं में निष्पक्ष व्यवहार संहिता को कंपनी की वेबसाइट पर डाला जाएगा।

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).

जिम्मेदार ऋण आचरण - चल / अचल संपत्ति दस्तावेज जारी करना व्यक्तिगत ऋणों के पुनर्भुगतान / निपटान पर

एबीएफएल निम्नलिखित दिशानिर्देशों का पालन करेगा:

मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों (संपत्ति दस्तावेजों) को जारी करना, और ऋण खाते के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर पंजीकृत शुल्कों को हटाना।

- जहां दस्तावेज उपलब्ध हैं, एबीएफएल की उस शाखा से या कंपनी के किसी अन्य कार्यालय/शाखा से, उधारकर्ता संपत्ति दस्तावेज (ऋण की शर्तों के अनुसार) प्राप्त करना चुन सकता है।
- अनुमोदन पत्र में संपत्ति के दस्तावेजों को वापस करने की समय सीमा और स्थान का उल्लेख किया जाएगा।
- एकमात्र उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं की मृत्यु की स्थिति में, कानूनी उत्तराधिकारियों को ऋण दस्तावेज वापस करने की प्रक्रिया कंपनी की वेबसाइट पर होस्ट की गई है।
- यदि एबीएफएल ऋण के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के 30 दिनों के भीतर संपत्ति के दस्तावेज जारी करने या संबंधित रजिस्ट्री में शुल्क संतुष्टि फॉर्म दाखिल करने में विफल रहता है, तो एबीएफएल को भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) नियमों (समय-समय पर संशोधित) के अनुसार देरी के लिए उधारकर्ताओं को मुआवजा देना आवश्यक है। एबीएफएल को देनदार/लेनदारों को देरी के कारणों के बारे में भी सूचित करना होगा।
- संपत्ति के दस्तावेजों के आंशिक या पूर्ण रूप से खो जाने की स्थिति में, एबीएफएल उधारकर्ता को संपत्ति दस्तावेजों की डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में सहायता करेगा और उपरोक्त मुद्दे में बताए अनुसार मुआवजे का भुगतान करने के अलावा संबंधित खर्च भी वहन करेगा। हालाँकि, ऐसे मामलों में, कंपनी के पास प्रक्रिया को पूरा करने के लिए अतिरिक्त 30 दिन होंगे, और विलंब अवधि के जुर्माने की गणना उसके बाद की जाएगी (यानी कुल 60 दिनों की अवधि के बाद)।

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:
 - 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.

समान मासिक किस्तों (समान मासिक किस्त (ईएमआई)) के आधार पर फ्लोटिंग ब्याज दर का रीसेट व्यक्तिगत ऋण

- व्यवसाय/वाणिज्यिक ("योग्य ऋण") ("योग्य ऋण") के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए समान किस्तों पर फ्लोटिंग ब्याज दर पर व्यक्ति/व्यक्तियों को दिए गए व्यक्तिगत ऋण (नीचे परिभाषित) निम्नलिखित पैराग्राफ में निर्धारित दिशानिर्देशों के अधीन होंगे:
 - **व्यक्तिगत ऋण** व्यक्तियों को दिए गए ऋण को संदर्भित करते हैं, और इसमें शामिल हैं: (ए) उपभोक्ता ऋण (नीचे परिभाषित), (बी) शिक्षा ऋण, (सी) अचल संपत्ति (जैसे मकान, आदि) के निर्माण/संवर्द्धन के लिए ऋण, और (डी) वित्तीय परिसंपत्तियों (शेयर, डिबेंचर आदि) में निवेश के लिए ऋण।
 - **उपभोक्ता ऋण** व्यक्तियों को दिए गए ऋण को संदर्भित करता है, जिसमें शामिल हैं: (ए) उपभोक्ता टिकाऊ वस्तुओं के लिए ऋण, (बी) क्रेडिट कार्ड प्राप्य, (सी) ऑटो ऋण (वाणिज्यिक उपयोग के लिए ऋण के अलावा), (डी) सोने, सोने के आभूषणों द्वारा सुरक्षित व्यक्तिगत ऋण, अचल संपत्ति, सावधि जमा (एफसीएनआर (बी) सहित), शेयर और बांड, आदि, (व्यावसायिक / वाणिज्यिक उद्देश्यों के अलावा), (ई) पेशेवरों को व्यक्तिगत ऋण (व्यावसायिक उद्देश्यों के लिए ऋण को छोड़कर), और (एफ) अन्य उपभोग उद्देश्यों (जैसे, सामाजिक समारोह, आदि) के लिए दिए गए ऋण।
- पात्र ऋण को मंजूरी देते समय, एबीएफएल अनुमोदन पत्र के हिस्से के रूप में एक उदाहरण के माध्यम से उधारकर्ता को ऋण पर बेंचमार्क ब्याज दर में बदलाव के कारण समान मासिक किस्त (ईएमआई), अवधि या दोनों में बदलाव के संभावित प्रभाव के बारे में स्पष्ट रूप से सूचित करेगा। . इसके बाद, उपरोक्त कारण से समान मासिक किस्त (ईएमआई)/अवधि/या दोनों में किसी भी वृद्धि के मामले में, उधारकर्ताओं को उचित चैनलों के माध्यम से तुरंत सूचित किया जाएगा।
- ब्याज दर को रीसेट करते समय उधारकर्ताओं के पास निम्नलिखित विकल्प होंगे:
 - a. उधारकर्ताओं के पास एबीएफएल द्वारा निर्धारित दर पर निश्चित दर पर स्विच करने का विकल्प होगा (ऋण अवधि के दौरान 1 (एक) बार निश्चित दर पर स्विच करने की अनुमति है)।

- b. उधारकर्ताओं के पास समान मासिक किस्त (ईएमआई) राशि बढ़ाने का विकल्प होगा; या
- c. उधारकर्ताओं के पास कार्यकाल बढ़ाने का विकल्प होगा (कार्यकाल के विस्तार के परिणामस्वरूप नकारात्मक परिशोधन नहीं होगा; उत्पाद नीति नियमों के अनुसार, कार्यकाल को अधिकतम अनुमत कार्यकाल से आगे नहीं बढ़ाया जाएगा); या
- d. उधारकर्ताओं के पास विकल्प (b) और (c) का संयोजन होगा; या
- e. उधारकर्ताओं के पास ऋण अवधि के दौरान किसी भी समय ऋण का पूर्ण/आंशिक पूर्व भुगतान करने का विकल्प होता है।
- एबीएफएल उपरोक्त विकल्पों का उपयोग करने के लिए निर्धारित दर और सहायक सेवा या प्रशासनिक शुल्क पर स्विच-ओवर के विकल्प का उपयोग करने के लिए लागू शुल्कों के मंजूरी पत्र में उधारकर्ताओं को सूचित करेगा। उपरोक्त विकल्पों के लिए लागू शुल्क प्रत्येक ऋण उत्पाद श्रेणी के लिए कंपनी की वेबसाइट पर होस्ट की गई शुल्कों की अनुसूची का एक हिस्सा है। उपरोक्त शुल्कों में किसी भी बाद के बदलाव के बारे में भी उधारकर्ताओं को सूचित किया जाएगा।
- अनुमोदन पत्र में यह भी शामिल होगा कि ब्याज दर की बहाली पहले परिपक्वता (प्रासंगिक उत्पाद नीति मानदंडों के अधीन) पर की जाएगी, इसके बाद उधारकर्ताओं द्वारा उपर्युक्त विकल्पों का प्रयोग किया जाएगा, जो लागू शुल्कों के भुगतान के अधीन होगा।
- ब्याज दर बहाल करते समय उधारकर्ताओं को संचार के उचित माध्यमों के माध्यम से निम्नलिखित के बारे में सूचित किया जाएगा:
 - a. उधारकर्ताओं को प्रभावी तिथि के साथ फ्लोटिंग ब्याज दर विवरण के रीसेट (वृद्धि/कमी) के बारे में सूचित किया जाएगा;
 - b. उधारकर्ताओं को ऐसे रीसेट के परिणामों के बारे में सूचित किया जाएगा (जैसे कि अवधि, समान मासिक किस्त (ईएमआई) या दोनों में परिवर्तन);
 - c. जैसा कि ऊपर बताया गया है, उधारकर्ताओं को विकल्पों की उपलब्धता के बारे में सूचित किया जाएगा, जिसके भीतर वे एबीएफएल को अपनी पसंद बता सकते हैं। यह ध्यान दिया जाना चाहिए कि ऋण को पूर्ण या आंशिक रूप से पूर्व-भुगतान करने का विकल्प ऋण की अवधि के दौरान उधारकर्ता द्वारा प्रयोग किया जा सकता है, और
 - d. उधारकर्ताओं को उस समयसीमा के बारे में सूचित किया जाएगा जिसमें संशोधित पुनर्भुगतान अनुसूची और ऋण विवरण उधारकर्ताओं के लिए उपलब्ध होंगे।
- हर तिमाही, एबीएफएल अपने पात्र उधारकर्ताओं के साथ ऋण विवरण और पुनर्भुगतान कार्यक्रम साझा करेगा। इन दस्तावेजों में चुकाई गई कुल मूलधन और ब्याज राशि, शेष समान मासिक किस्त (ईएमआई) राशि, बकाया समान मासिक किस्त (ईएमआई) राशि और संपूर्ण ऋण अवधि के लिए वार्षिक ब्याज दर या वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) जैसी जानकारी शामिल होगी।

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

ब्याज दर रूपरेखा नीति और दंडात्मक शुल्क पर दिशानिर्देश

- एबीएफएल ने ऋण और अग्रिमों के लिए लिए जाने वाले ब्याज दर निर्धारित करने के लिए फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाया है।
- लगाई गई ब्याज दर उधारकर्ता के जोखिम स्तर पर निर्भर करती है, उदाहरण के लिए, वित्तीय ताकत, व्यवसाय, व्यवसाय को प्रभावित करने वाला नियामक वातावरण, प्रतिस्पर्धा, उधारकर्ता का पिछला इतिहास आदि।
- एक्सपोजर पर लागू ब्याज दर को मंजूरी पत्र में उधारकर्ता या ग्राहक को स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।
- ब्याज दर वार्षिक की जाएगी, ताकि उधारकर्ता को ठीक से पता चले कि खाते पर कितना शुल्क लिया जाएगा।
- एबीएफएल इस संबंध में समय-समय पर भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) द्वारा निर्धारित दिशानिर्देशों के अनुसार सह-देनदार के साथ या उसके बिना व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत सभी फ्लोटिंग-रेट टर्म ऋणों पर फौजदारी शुल्क / पूर्व-भुगतान जुर्माना नहीं लगाएगा।
- कंपनी के बोर्ड ने ब्याज दर फ्रेमवर्क नीति को अपनाया है और इसे कंपनी की वेबसाइट पर डाल दिया गया है।
- एबीएफएल ऋण खातों में जुर्माना शुल्क पर दिशानिर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करेगा, जो अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित के लिए प्रदान करता है:
 - दंड शुल्क का कोई पूंजीकरण नहीं होगा, अर्थात् ऐसे शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज की गणना नहीं की जाएगी। हालाँकि, इससे ऋण खाते में चक्रवृद्धि ब्याज की सामान्य प्रक्रिया प्रभावित नहीं होगी।
 - दंडात्मक शुल्क की मात्रा उचित होगी और विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के साथ भेदभाव किए बिना, ऋण समझौते के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने के अनुरूप होगी।
 - व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत ऋण के मामले में, जुर्माना शुल्क ऋण समझौते के नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू जुर्माना शुल्क से अधिक नहीं होगा।
 - जुर्माना शुल्क की राशि और कारण स्पष्ट रूप से ऋण दस्तावेजों / सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तों / मुख्य तथ्य विवरण (केएफसी) में लागू किया जाएगा और ब्याज दरों और सेवा शुल्क के तहत कंपनी की वेबसाइट पर भी प्रदर्शित किया जाएगा।
 - ऋण के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने पर अनुस्मारक पत्र भेजते समय, जुर्माना शुल्क के बारे में भी उधारकर्ताओं को सूचित किया जाएगा। इसके अलावा, दंडात्मक आरोपों की कोई भी घटना और उसका कारण भी बताया जाएगा।

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.

एफपीसी और शिकायत निवारण तंत्र की समीक्षा

प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की वार्षिक समीक्षा और निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन की वार्षिक समीक्षा और त्रैमासिक समीक्षा एबीएफएल द्वारा की जाएगी और उसी पर एक रिपोर्ट बोर्ड के समक्ष रखी जाएगी।

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.

मिश्रित

वर्तमान में, एबीएफएल सोने के आभूषणों की गिरवी या वाणिज्यिक वाहन वित्तपोषण के बदले ऋण की पेशकश नहीं करता है। यदि इन उत्पादों को जोड़ा जाता है, तो एफपीसी नीति को भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) द्वारा निर्धारित दिशानिर्देशों के अनुसार उचित रूप से अद्यतन किया जाएगा।

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.

गोपनीयता

- जब तक ग्राहक द्वारा अधिकृत न किया जाए, एबीएफएल सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानेगा।
- जब तक ग्राहक द्वारा अधिकृत न किया जाए, एबीएफएल निम्नलिखित असाधारण मामलों को छोड़कर किसी भी इकाई को लेनदेन विवरण का खुलासा नहीं करेगा:
 - वैधानिक या नियामक कानूनों द्वारा जानकारी का प्रावधान।
 - यदि इस जानकारी को जनता के सामने प्रकट करना कर्तव्य है।
 - जानकारी उधारकर्ता की सहमति से समूह कंपनियों के साथ साझा की जा सकती है।
 - मार्केटिंग उद्देश्यों के लिए एबीएफएल ग्राहक जानकारी किसी और के साथ साझा नहीं करेगा।