

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.

ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶ

ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಈ ಉದ್ದೇಶದೊಂದಿಗೆ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ:

- ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು
- ಉತ್ಪನ್ನದ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಲು ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುವ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ
- ಆದಿತ್ಯ ಬಿರ್ಲಾ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ / ಕಂಪನಿ) ನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು

ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರು ಪಡೆಯಬೇಕಾದ ಹಣಕಾಸು ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಅನುಕೂಲ ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಬಹುದಾದ ಮತ್ತು ವಿತರಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

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.

ತಾರತಮ್ಯರಹಿತ ನೀತಿ

ಲಿಂಗ, ಜನಾಂಗ, ಧರ್ಮ ಅಥವಾ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತನ್ನ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ತನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವಲ್ಲಿ ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.

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

ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಸಂಸ್ಕರಣೆ

- ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.
- ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು ಸಾಲಗಾರನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು, ಇದರಿಂದ ಇತರ ಎನ್ವಿಎಫ್‌ಗಳು ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥವೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನು ಮಾಹಿತಿಯುತ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.
- ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು.
- ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ ರಸೀದಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಹೀಗೆ ನೀಡಲಾದ ಸ್ವೀಕೃತಿ ರಸೀದಿಯು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಕಾಲಮಿತಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಅರ್ಜಿಯ ಸ್ಥಿತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ನವೀಕರಣವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯ ಸಂಬಂಧ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡವನ್ನು ನಿಗದಿತ ಗ್ರಾಹಕ ಆರೈಕೆ ಸಂಖ್ಯೆ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು

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.

ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು

- ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಸದರಿ ಪತ್ರವು ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುವ ವಿಧಾನ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರನು ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಿರುವುದನ್ನು ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ದಾಖಲಿಸುತ್ತದೆ.
- ಬಡ್ಡಿದರ ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸಾಲ ದಾಖಲೆಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಲ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಅವರಣೆಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ / ವಿತರಣೆ / ನಂತರದ ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.
- ವಿಳಂಬ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಗೇ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಷರತ್ತು ಅನ್ನು ಸಾಲ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಕಾನೂನು ಜಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಲು ಕಂಪನಿಯು ಒಪ್ಪಂದ / ಸಾಲ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯವಾಗುವಲ್ಲಿ ಅಂತರ್ನಿರ್ಮಿತ ಮರು ಸ್ವಾಧೀನ ಷರತ್ತು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ಅನ್ವಯವಾಗುವಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು

ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ನೋಟೀಸ್ ಅವಧಿ, ನೋಟೀಸ್ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮನ್ನಾ ಮಾಡುವ ಸಂದರ್ಭಗಳು, ಆಸ್ತಿಯ ಮಾರಾಟ/ಹರಾಜು, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮರು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಿಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಸಹ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ

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.

ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

- ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಮಂಜೂರಾತಿಯ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ ಎಂದು ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಒಂದು ಷರತ್ತನ್ನು ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸುತ್ತಿದ್ದು.
- ಸಾಲ ದಾಖಲೆಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುವ/ ವೇಗಗೊಳಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರವು ಆಯಾ ಸಾಲ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು.
- ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಿದ ನಂತರ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಅರಿತುಕೊಂಡ ನಂತರ ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೈಮ್ಸ್ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಉಳಿದ ಕ್ಲೈಮ್ ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೈಮ್ಸ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ/ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಲಾಗುವುದು.

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.

ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್ ಫಾರ್ಮ್ ಗಳಿಂದ ಪಡೆದ ಸಾಲ

ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೂಲಕ ಎನ್ವಿಎಫ್‌ಗಳಿಂದ ಪಡೆದ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಆರ್ಬಿಐ ಹೊರಡಿಸಿದ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಇದು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ:

- ಏಜೆಂಟರಾಗಿ ತೊಡಗಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಗಳ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಏಜೆಂಟರಾಗಿ ತೊಡಗಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಹೆಸರನ್ನು ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ನಿರ್ದೇಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಅವರು ಸಾಲಗಾರನೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತಿರುವ ಏಜೆಂಟರ ಹೆಸರನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ಮಂಜೂರಾದ ತಕ್ಷಣ ಆದರೆ ಸಾಲದ ದಾ.
- ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳ ಒಂದು ಪ್ರತಿ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಅವರಣಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ / ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.
- ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ತೊಡಗಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಜಾಗೃತಿ ಮೂಡಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು.

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.

ಸಾಮಾನ್ಯ

- ಆಯಾ ಸಾಲ ದಾಖಲೆಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುತ್ತದೆ (ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರನು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿದ ಹೊರತು, ಅದು ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬರಬಹುದು).
- ಎರವಲು ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆ / ಮುಟ್ಟುಗೋಲುಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಮ್ಮತಿ ಅಥವಾ ಇತರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅಂದರೆ ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ಇದ್ದರೆ, ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಅಂತಹ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ.

- ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರನ ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಮತ್ತು ಅದರ ಏಜೆಂಟರು / ಏಜೆನ್ಸಿ ಪಾಲುದಾರರು ತಮ್ಮ ಸಾಲ ಸಂಗ್ರಹ ಪ್ರಯತ್ನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಮೌಖಿಕ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಇದರಲ್ಲಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ಅವಮಾನಿಸುವ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರ ಕುಟುಂಬ ಸದಸ್ಯರ ಗೌಪ್ಯತೆಗೆ ಧಕ್ಕೆ ತರುವ ಉದ್ದೇಶದ ಕೃತ್ಯಗಳು ಸೇರಿವೆ. ರೆಫರಿಗಳು ಮತ್ತು ಸ್ನೇಹಿತರು, ಮೊಬೈಲ್ ಅಥವಾ ಸಾಮಾಜಿಕ ಮಾಧ್ಯಮಗಳ ಮೂಲಕ ಅನುಚಿತ ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವುದು, ಬೆದರಿಕೆ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಅನಾಮಧೇಯ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು, ಸಾಲಗಳು / ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ತೋಳ್ಬಲವನ್ನು ಬಳಸುವುದು, ಸುಳ್ಳು ಮತ್ತು ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವ ಪ್ರಾತಿನಿಧ್ಯಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಮತ್ತು ಸಂಗ್ರಹ ಏಜೆಂಟರು/ಏಜೆನ್ಸಿ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರದ ವಿಶೇಷ ಸಂದರ್ಭಗಳು ಸೂಚಿಸಿದ ಸಮಯದ ಹೊರಗೆ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಕರೆ ಮಾಡಬೇಕಾದ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಅದರ ಪ್ರತಿನಿಧಿ ತಪ್ಪಿತಸ್ಥ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ 08:00 ಗಂಟೆಗಳಿಂದ 19:00 ಗಂಟೆಗಳ ನಡುವೆ ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.
- ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಮತ್ತು ಆಸ್ತಿಯ ವಿಚಿತ್ರ ಕೊರತೆಯ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದರೆ, ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ತಪ್ಪಿತಸ್ಥ ಸಾಲಗಾರನಿಂದ ವಿಧಿಸಲಾದ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡಬಹುದು.
- ತನ್ನ ಭದ್ರತೆ, ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ಅದರ ಸಾಕ್ಷಾತ್ಕಾರವನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

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.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

- ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್‌ನಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ತೃಪ್ತಿ ನಮ್ಮ ಪ್ರಮುಖ ಗಮನವಾಗಿದೆ.
- ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿಸಲು, ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ರಚನಾತ್ಮಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ. ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ / ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಕೋರಲಾದ ಪರಿಹಾರವು ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಣದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ಇದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡಲು ಅಥವಾ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಬಯಸುವ ಗ್ರಾಹಕರು ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಭಾನುವಾರದವರೆಗೆ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:00 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 7:00 ರವರೆಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಚಾನೆಲ್ ಗಳನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು:
 - ನಮ್ಮ ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ: 1800-270-7000
 - ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಿ: care.finance@adityabirlacapital.com (ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು / ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು)
 - grievance.finance@adityabirlacapital.com (ಅಥವಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು)
 - ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ನಮಗೆ ಬರೆಯಿರಿ:
ಆದಿತ್ಯ ಬಿರ್ಲಾ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್,
10 ನೇ ಮಹಡಿ, ಆರ್-ಟೆಕ್ ಪಾರ್ಕ್, ನಿರ್ಲಾನ್ ಕಾಂಪ್ಲೆಕ್ಸ್,
ಆಫ್ ವೆಸ್ಟರ್ನ್ ಎಕ್ಸ್‌ಪ್ರೆಸ್ ಹೆಡ್‌ವಾರಿ, ಗೋರೆಗಾಂವ್ ಈಸ್ಟ್,
ಮುಂಬೈ - 400 063
- ದೂರನ್ನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದರೆ, ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ 5 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕೃತಿ / ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒಂದು ತಿಂಗಳು / 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯವನ್ನು ಕೋರಿ ಒಂದು ತಿಂಗಳು / 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ನಿಗದಿತ ಟರ್ನ್-ಅರೌಂಡ್-ಟೈಮ್ (ಟಿಎಟಿ) ಯೊಳಗೆ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ / ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ಉಲ್ಲೇಖ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ದೂರು ದಾಖಲು ಪೋರ್ಟಲ್ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮತ್ತು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ.
- ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ / ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಚಾನೆಲ್ ಗಳು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆನ್ಸಿ ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರು ಎತ್ತಿದ ಫಿನ್ ಟೆಕ್/ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ಸಂಬಂಧಿತ ದೂರುಗಳು/ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಗಳ ವಿರುದ್ಧ ಎತ್ತಲಾದ ದೂರುಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತಾರೆ (ಕಂಪನಿಯ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಾಲ ಪಡೆಯಲು ಅನುಕೂಲವಾಗುವ ಬಳಕೆದಾರ ಇಂಟರ್‌ಫೇಸ್ ಹೊಂದಿರುವ ಮೊಬೈಲ್ ಮತ್ತು ವೆಬ್ ಆಧಾರಿತ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಗಳು) ಯಾವುದೇ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯ ಸೇವೆಗಳ ವಿಸ್ತರಣೆಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ನೇಮಿಸಿದ ಸಾಲ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು).
- ಕಂಪನಿಯು ಭಾರತೀಯ ವಿಮಾ ನಿಯಂತ್ರಣ ಮತ್ತು ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಲ್ಲಿ ("ಐಆರ್ಡಿಎಐ") ಸಂಯೋಜಿತ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಏಜೆಂಟ್ ಆಗಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ ಮತ್ತು ಅನುಕ್ರಮವಾಗಿ ವಿಮಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಮ್ಯೂಚುವಲ್ ಫಂಡ್‌ಗಳ ವಿತರಣೆಗಾಗಿ ಅಸೋಸಿಯೇಷನ್ ಆಫ್ ಮ್ಯೂಚುವಲ್ ಫಂಡ್ಸ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾದಿಂದ ಮ್ಯೂಚುವಲ್ ಫಂಡ್ ವಿತರಣಾ ಪರವಾನಗಿಯನ್ನು ಸಹ ಹೊಂದಿದೆ. ಅಂತೆಯೇ, ಪರವಾನಗಿ ಪಡೆದ ಏಜೆಂಟ್ ಆಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಕೈಗೊಂಡ ವಿಮೆ ಮತ್ತು ಮ್ಯೂಚುವಲ್ ಫಂಡ್ ವಿತರಣಾ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಮಾರ್ಗಗಳು ಸಹ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತವೆ.

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.

ಸಮಗ್ರ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ನೇಮಿಸಿದೆ. ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಮತ್ತು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ವಿವರಗಳು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ.

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.

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ಸಂವಹನ ವಿಧಾನ

- ವಿವಿಧ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆಗಳ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಹಾಕಲಾಗುವುದು.

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).

ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಾಲ ನೀಡುವ ನಡವಳಿಕೆ - ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮರುಪಾವತಿ / ಇತ್ಯರ್ಥದ ಮೇಲೆ ಚರ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ

ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ:

- ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ / ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಮೂಲ ಚರ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು (ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳು) ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು.
- ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರರು ಸಾಲ ಖಾತೆಯನ್ನು ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಶಾಖೆಯಿಂದ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಕಚೇರಿ / ಶಾಖೆಯಿಂದ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಬಹುದು.
- ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ವಾಪಸಾತಿಯ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳವನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು.
- ಏಕಮಾತ್ರ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಜಂಟಿ ಸಾಲಗಾರರ ಮರಣದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ವಾರಸುದಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಹೋಸ್ಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.
- ಸಾಲದ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ / ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳ ನಂತರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ರಿಜಿಸ್ಟ್ರಿಯಲ್ಲಿ ಚಾರ್ಜ್ ತೃಪ್ತಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವಲ್ಲಿ ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ವಿಳಂಬವಾದರೆ, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದಂತೆ ಆರ್ಬಿಐ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವಿಳಂಬವಾದ ಅವಧಿಗೆ ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಸಾಲಗಾರ(ಗಳಿಗೆ) ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ
- ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ನಷ್ಟ / ಹಾನಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ನಕಲು / ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮೇಲಿನ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಭರಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಕಂಪನಿಗೆ 30 ದಿನಗಳ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಳಂಬವಾದ ಅವಧಿಯ ದಂಡವನ್ನು ನಂತರ ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ (ಅಂದರೆ, ಒಟ್ಟು 60 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯ ನಂತರ).

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.

ಸಮಾನ ಮಾಸಿಕ ಕಂತುಗಳ (ಇಎಂಐ) ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿದರದ ಮರುಹೊಂದಿಕೆ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳು

- ವ್ಯವಹಾರ / ವಾಣಿಜ್ಯ ("ಅರ್ಹ ಸಾಲ") ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಸಮಾನ, ಕಂತು (ಆವರ್ತಕತೆಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ) ಮೇಲೆ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿದರದ ಮೇಲೆ ವ್ಯಕ್ತಿ(ಗಳಿಗೆ) ನೀಡಲಾದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲ (ಗಳು) (ಕೆಳಗೆ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾಗಿದೆ) ಮುಂದಿನ ವ್ಯಾರಾಂಗ್ರಾಫ್ ಗಳಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿರುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ:
 - ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಲಾದ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತವೆ ಮತ್ತು (ಎ) ಗ್ರಾಹಕ ಸಾಲ (ಕೆಳಗೆ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾಗಿದೆ), (ಬಿ) ಶಿಕ್ಷಣ ಸಾಲ, (ಸಿ) ಸ್ಥಿರಾಸ್ತಿಗಳ ಸೃಷ್ಟಿ / ವರ್ಧನೆಗಾಗಿ ನೀಡಲಾದ ಸಾಲಗಳು (ಉದಾ. ವಸತಿ, ಇತ್ಯಾದಿ), ಮತ್ತು (ಡಿ) ಹಣಕಾಸು ಸ್ವತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಹೂಡಿಕೆಗಾಗಿ ನೀಡಲಾದ ಸಾಲಗಳು (ಷೇರುಗಳು, ಡಿಬೆಂಚರ್‌ಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿ).
 - ಗ್ರಾಹಕ ಸಾಲವು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಲಾದ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ, ಇದರಲ್ಲಿ (ಎ) ಗ್ರಾಹಕ ಬಾಳಿಕೆ ಬರುವ ಸಾಲಗಳು, (ಬಿ) ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಸ್ವೀಕರಿಸಬಹುದಾದವುಗಳು, (ಸಿ) ವಾಹನ ಸಾಲಗಳು (ವಾಣಿಜ್ಯ ಬಳಕೆಯ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ), (ಡಿ) ಚಿನ್ನ, ಚಿನ್ನದ ಆಭರಣಗಳು, ಸ್ಥಿರಾಸ್ತಿ, ಸ್ಥಿರ ರೇವಣಿಗಳು (ಎಫ್‌ಎನ್‌ಆರ್ (ಬಿ) ಸೇರಿದಂತೆ), ಷೇರುಗಳು ಮತ್ತು ಬಾಂಡ್‌ಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಂದ ಪಡೆದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳು (ವ್ಯವಹಾರ / ವಾಣಿಜ್ಯ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ), (ಇ) ವೃತ್ತಿಪರರಿಗೆ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳು (ವ್ಯವಹಾರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ), ಮತ್ತು (ಎಫ್) ಇತರ ಬಳಕೆಯ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ನೀಡಲಾದ ಸಾಲಗಳು (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಸಾಮಾಜಿಕ ಸಮಾರಂಭಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿ).
- ಅರ್ಹ ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಭಾಗವಾಗಿ, ಸಾಲದ ಮೇಲೆ ಬೆಂಚ್ ಮಾರ್ಕ್ ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಯು ಇಎಂಐ, ಅವಧಿ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವ ಸಂಭವನೀಯ ಪರಿಣಾಮದ ಬಗ್ಗೆ ಎಬಿಎಫ್ ಎಲ್ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ತರುವಾಯ, ಮೇಲಿನವುಗಳ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ ಇಎಂಐ / ಅವಧಿ / ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಳವನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ತಕ್ಷಣವೇ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ (ಗಳಿಗೆ) ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಇರುತ್ತವೆ:
 - (ಎ) ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ನಿರ್ಧರಿಸಿದ ದರದಲ್ಲಿ ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಬದಲಿಸಿ (ಸ್ಥಿರ ದರಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ 1 (ಒಂದು) ಬಾರಿ ಅನುಮತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ)
 - (ಬಿ) ಇಎಂಐ ಮೊತ್ತದಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಳ; ಅಥವಾ
 - (ಸಿ) ಅವಧಿಯ ಉದ್ದ (ಅವಧಿಯ ಉದ್ದವು ನಕಾರಾತ್ಮಕ ಅಮೋರ್ಟೈಸೇಶನ್ ಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವುದಿಲ್ಲ; ಉತ್ಪನ್ನ ನೀತಿ ಮಾನದಂಡಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಅವಧಿಯನ್ನು ಗರಿಷ್ಠ ಅನುಮತಿಸಲಾದ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮೀರಿ ವಿಸ್ತರಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ; ಅಥವಾ
 - (ಡಿ) ಆಯ್ಕೆ (ಬಿ) ಮತ್ತು (ಸಿ) ಗಳ ಸಂಯೋಜನೆ; ಅಥವಾ
 - (ಇ) ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲವನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ / ಭಾಗಶಃ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಮಾಡಿ.
- 'ಸ್ಥಿರ ದರಕ್ಕೆ ಬದಲಿಸಿ' ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಲು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಮೇಲಿನ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಲು ಪ್ರಾಸಂಗಿಕವಾಗಿ ಇತರ ಸೇವೆ / ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಪ್ರತಿ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನ ವರ್ಗಕ್ಕೆ ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಆಯ್ಕೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕಗಳು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಹೋಸ್ಟ್ ಮಾಡಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಭಾಗವಾಗಿದೆ. ಸದರಿ ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ನಂತರದ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅವಧಿಯ ಮೇಲೆ ಮೊದಲ ಪರಿಣಾಮವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು (ಸಂಬಂಧಿತ ಉತ್ಪನ್ನ ನೀತಿ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು), ನಂತರ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪಾವತಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಸಾಲಗಾರರು ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಚಲಾಯಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- ಸೂಕ್ತ ಸಂವಹನ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಬಡ್ಡಿದರಗಳ ಮರುಹೊಂದಿಕೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:
 - (ಎ) ಜಾರಿಗೆ ಬಂದ ದಿನಾಂಕದೊಂದಿಗೆ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿದರಗಳ ಮರುಹೊಂದಿಕೆ (ಹೆಚ್ಚಳ / ಇಳಿಕೆ) ವಿವರಗಳು;
 - (ಬಿ) ಅಂತಹ ಮರುಹೊಂದಿಕೆಯ ಪರಿಣಾಮ (ಅವಧಿ, ಇಎಂಐ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಬದಲಾವಣೆಯಂತಹ);
 - (ಸಿ) ಮೇಲೆ ಹೇಳಿದಂತೆ, ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಆಯ್ಕೆಯ (ಗಳ) ಲಭ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನು ತನ್ನ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್‌ಗೆ ತಿಳಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅವನ / ಅವಳ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬಹುದಾದ ಸಮಯಾವಧಿ, ಆದಾಗ್ಯೂ ಸಾಲವನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ / ಭಾಗಶಃ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಮಾಡುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರನು ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಬಳಸಬಹುದು; ಮತ್ತು
 - (ಡಿ) ಸಾಲಗಾರರ ಪ್ರವೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಪರಿಷ್ಕೃತ ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಹೇಳಿಕೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಕಾಲಮಿತಿ.

- ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ತನ್ನ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಅರ್ಹ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸೂಕ್ತ ಸಂವಹನ ವಿಧಾನಗಳು, ಸಾಲದ ಹೇಳಿಕೆ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ / ಪ್ರವೇಶಿಸುತ್ತದೆ. ಇಲ್ಲಿಯವರೆಗೆ ವಸೂಲಿ ಮಾಡಿದ ಅಸಲು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ, ಇಎಂಐ ಮೊತ್ತ, ಉಳಿದಿರುವ ಇಎಂಐಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಗೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ / ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ (ಎಪಿಆರ್) ಅನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕುತ್ತದೆ.

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

ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಚೌಕಟ್ಟು ನೀತಿ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು

- ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ರಿಸ್ಕ್ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಅನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಬಡ್ಡಿದರ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ.
- ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ದರವು ಸಾಲಗಾರನ ಅಪಾಯದ ಶ್ರೇಣಿಯನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿರುತ್ತದೆ, ಅಂದರೆ ಆರ್ಥಿಕ ಶಕ್ತಿ, ವ್ಯವಹಾರ, ವ್ಯವಹಾರದ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ನಿಯಂತ್ರಕ ವಾತಾವರಣ, ಸ್ಪರ್ಧೆ, ಸಾಲಗಾರನ ಹಿಂದಿನ ಇತಿಹಾಸ ಇತ್ಯಾದಿ. ಮಾನ್ಯತೆಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ದರವು ಸಾಲಗಾರನ ಅಪಾಯದ ಶ್ರೇಣಿಯನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿರುತ್ತದೆ, ಅಂದರೆ ಆರ್ಥಿಕ ಶಕ್ತಿ, ವ್ಯವಹಾರ, ವ್ಯವಹಾರದ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ನಿಯಂತ್ರಕ ವಾತಾವರಣ, ಸ್ಪರ್ಧೆ, ಸಾಲಗಾರನ ಹಿಂದಿನ ಇತಿಹಾಸ ಇತ್ಯಾದಿ. ಮಾನ್ಯತೆಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ, ಇದು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ: ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಂಡವಾಳೀಕರಣ ಇರುವುದಿಲ್ಲ, ಅಂದರೆ, ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇದು ಸಾಲದ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸುವ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದಿಲ್ಲ. ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣವು ಸಮಂಜಸವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ/ಉತ್ಪನ್ನ ವರ್ಗದಲ್ಲಿ

- ಸಾಲ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ, ಇದು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ:
 - ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಂಡವಾಳೀಕರಣ ಇರುವುದಿಲ್ಲ, ಅಂದರೆ, ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇದು ಸಾಲದ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸುವ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದಿಲ್ಲ.
 - ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣವು ಸಮಂಜಸವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ / ಉತ್ಪನ್ನ ವರ್ಗದಲ್ಲಿ ತಾರತಮ್ಯವಿಲ್ಲದೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅನುಸರಣೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು.
 - ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಇದೇ ರೀತಿ ಅನುಸರಿಸದ ವೈಯಕ್ತಿಕವಲ್ಲದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.
 - ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಂಡವಾಳೀಕರಣ ಇರುವುದಿಲ್ಲ, ಅಂದರೆ, ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇದು ಸಾಲದ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸುವ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದಿಲ್ಲ.
 - ಸಾಲದ ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅನುಸರಣೆಗಾಗಿ ಜ್ಞಾಪನೆಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಯಾವುದೇ ನಿದರ್ಶನ ಮತ್ತು ಅದರ ಕಾರಣವನ್ನು ಸಹ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

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.

ಎಫ್ ಪಿಸಿ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಪರಿಶೀಲನೆ

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆಯ ವಾರ್ಷಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆಯ ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ವರದಿಯನ್ನು ಮಂಡಳಿಯ ಮುಂದೆ ಇಡುತ್ತದೆ.

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.

ಇತರ

ಪ್ರಸ್ತುತ ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಚಿನ್ನದ ಆಭರಣಗಳ ಮೇಲಾಧಾರ ಅಥವಾ ಕಮರ್ಷಿಯಲ್ ವೆಹಿಕಲ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಮೇಲೆ ಸಾಲ ನೀಡಲು ಉದ್ದೇಶಿಸಿಲ್ಲ. ಈ ಉತ್ಪನ್ನ ಸಾಲುಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಆರ್ಬಿಐ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ನೀತಿಯನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುವುದು.

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.

ಗೌಪ್ಯ

- ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡದ ಹೊರತು ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ
- ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅಧಿಕೃತಗೊಳಿಸದ ಹೊರತು, ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಸಾಧಾರಣ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಬೇರೆಯಾವುದೇ ಘಟಕಕ್ಕೆ ವಹಿವಾಟಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ:
 - ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಕಾನೂನುಗಳ ಮೂಲಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಈ
 - ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದು ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ಕರ್ತವ್ಯವಾಗಿದ್ದರೆ.
 - ಸಾಲಗಾರನ ಒಪ್ಪಿಗೆಯೊಂದಿಗೆ ಡೇಟಾವನ್ನು ಸಮೂಹ ಕಂಪನಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು
 - ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬೇರೆಯವರಿಗೆ ನೀಡಲು ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಇದನ್ನು ಕಾರಣವಾಗಿ ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ.