

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.

കോഡിന്റെ ലക്ഷ്യം

ഇനിപ്പറയുന്ന ലക്ഷ്യങ്ങളോടെയാണ് കോഡ് വികസിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നത്.

- അതിന്റെ എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളുമായും ഇടപഴകുമ്പോൾ ന്യായമായ രീതികൾ ഉറപ്പാക്കുന്നു
- കൂടുതൽ സുതാര്യത ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഉൽപന്നത്തെക്കുറിച്ച് നന്നായി മനസ്സിലാക്കാനും അറിവുള്ള തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കാനും സഹായിക്കുന്നു
- ആദിത്യ ബിർള ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡിൽ (ABFL / കമ്പനി) ഉപഭോക്തൃ വിശ്വാസം വളർത്തിയെടുക്കുക

ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭിക്കേണ്ട സാമ്പത്തിക സൗകര്യങ്ങളും സേവനങ്ങളും സംബന്ധിച്ച് അറിവോടെയുള്ള തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കാൻ കോഡ് സഹായിക്കുന്നു, കൂടാതെ കമ്പനി അനുവദിക്കുകയും വിതരണം ചെയ്യുകയും ചെയ്യുന്ന ഏത് വായ്പയ്ക്കും ബാധകമാകും

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.

വിവേചനരഹിത നയം

ലിംഗം, വംശം, മതം അല്ലെങ്കിൽ ശാരീരിക/കാഴ്ച വെല്ലുവിളി നേരിടുന്ന അപേക്ഷകർക്ക് വൈകല്യത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ അപേക്ഷകർക്ക് ലോൺ സൗകര്യങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സൗകര്യങ്ങളും വിപുലീകരിക്കുന്നതിൽ ABFL വിവേചനം കാണിക്കില്ല. വായ്പകൾക്കായുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും

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

ലോൺ അപ്രസലും നിബന്ധനകളും/ വ്യവസ്ഥകളും

- ABFL കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ഒരു അനുമതി കത്ത് മുഖേനയോ മറ്റെന്തെങ്കിലും വിധത്തിലോ, അനുവദിച്ച വായ്പയുടെ തുക രേഖാമൂലം അറിയിക്കും. പ്രസ്തുത കത്തിൽ വാർഷിക പലിശ നിരക്കും അത് പ്രയോഗിക്കുന്ന രീതിയും ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അടങ്ങിയിരിക്കണം. കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അംഗീകരിച്ചതായി ABFL രേഖപ്പെടുത്തും.
- ABFL കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ഒരു അനുമതി കത്ത് മുഖേനയോ മറ്റെന്തെങ്കിലും വിധത്തിലോ, അനുവദിച്ച വായ്പയുടെ തുക രേഖാമൂലം അറിയിക്കും. പ്രസ്തുത കത്തിൽ വാർഷിക പലിശ നിരക്കും അത് പ്രയോഗിക്കുന്ന രീതിയും ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അടങ്ങിയിരിക്കണം. കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അംഗീകരിച്ചതായി ABFL രേഖപ്പെടുത്തും.

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.

ലോൺ അപ്രസലും നിബന്ധനകളും/ വ്യവസ്ഥകളും

- ABFL കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ഒരു അനുമതി കത്ത് മുഖേനയോ മറ്റെന്തെങ്കിലും വിധത്തിലോ, അനുവദിച്ച വായ്പയുടെ തുക രേഖാമൂലം അറിയിക്കും. പ്രസ്തുത കത്തിൽ വാർഷിക പലിശ നിരക്കും അത് പ്രയോഗിക്കുന്ന രീതിയും ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അടങ്ങിയിരിക്കണം. കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അംഗീകരിച്ചതായി ABFL രേഖപ്പെടുത്തും.
- പലിശ നിരക്ക് ഉൾപ്പെടെ വായ്പയുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അടങ്ങുന്ന ലോൺ അക്നോളജ്മെന്റ് ഒരു പകർപ്പ് ABFL നൽകണം, വെയിലത്ത് പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ലോൺ ഡോക്യുമെന്റുകളിൽ ഉദ്ധരിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ എൻക്ലോസറുകളുടെയും ഓരോ പകർപ്പും വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത് / വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് / വായ്പ വിതരണം ചെയ്തതിന് ശേഷമുള്ള എല്ലാ വായ്പക്കാരും.
- തിരിച്ചടവ് വൈകിയതിന് ഈടാക്കുന്ന പിഴപ്പലിശയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഏത് വ്യവസ്ഥയും ലോൺ ഡോക്യുമെന്റുകളിൽ ബോധ്യമായി വ്യക്തമാക്കും.

- കരാർ/വായ്പ രേഖകളിൽ ബാധകമാകുന്നിടത്തേല്ലാം കമ്പനിക്ക് ഒരു ബിൽറ്റ്-ഇൻ തിരിച്ചടയ്ക്കൽ ക്ലോസ് ഉണ്ടായിരിക്കും, അതുവഴി നിയമപരമായി നടപ്പിലാക്കാൻ കഴിയും.
- ബാധകമാകുന്നിടത്തേല്ലാം, കമ്പനിയുടെ ലോൺ ഡോക്യുമെന്റുകളിൽ അടങ്ങിയിരിക്കുന്ന നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും കൈവശം വയ്ക്കുന്നതിനുള്ള നോട്ടീസ് കാലയളവ്, നോട്ടീസ് കാലയളവ് ഒഴിവാക്കുന്നതിനുള്ള സാഹചര്യങ്ങൾ, വസ്തുവിന്റെ വിൽപന / ലേലം, കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് തിരിച്ച് പിടിക്കൽ എന്നിവ സംബന്ധിച്ച വ്യവസ്ഥകളും അടങ്ങിയിരിക്കും.

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.

ലോൺ അപ്രസരവും നിബന്ധനകളും/ വ്യവസ്ഥകളും

- വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന നിരക്കുകൾ, പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെ അനുമതിയുടെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റമുണ്ടായാൽ, ABFL അതിന്റെ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ അറിയിപ്പ് നൽകും. മുതലായവ പലിശ നിരക്കുകളിലും ചാർജ്ജുകളിലും മാറ്റങ്ങൾ വരാനിരിക്കുന്നതനുസരിച്ച് മാത്രമേ പ്രാബല്യത്തിൽ വരൂ എന്ന് ABFL ഉറപ്പാക്കും. ലോൺ ഡോക്യുമെന്റുകളിൽ ഇതിനുള്ള ഒരു വ്യവസ്ഥ ഉൾപ്പെടുത്തും.
- തിരിച്ച് വിളിക്കുന്നതിനോ/ ത്വരിതപ്പെടുത്തുന്നതിനോ ഉള്ള തീരുമാനം അല്ലെങ്കിൽ ലോൺ ഡോക്യുമെന്റുകൾക്ക് കീഴിലുള്ള പ്രകടനം അതാത് ലോൺ ഡോക്യുമെന്റുകളുമായി യോജിച്ചതായിരിക്കും.
- ABFL എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിനോ അല്ലെങ്കിൽ ABFL ന് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്കെതിരെയുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിന് നിയമാനുസൃതമായ ഏതെങ്കിലും അവകാശത്തിന് വിധേയമായോ വായ്പയുടെ കുടിശ്ശിക തുകയുടെ സാക്ഷാത്കാരത്തിനോ എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും റിലീസ് ചെയ്യും. അത്തരം സെറ്റ് ഓഫ് അവകാശം വന്നിടയോടൊന്നിടമെങ്കിൽ, ബാക്കിയുള്ള ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ / അടയ്ക്കുന്നതുവരെ സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ ABFL ന് അർഹതയുള്ള വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചും മുഴുവൻ വിവരങ്ങളോടും കൂടി കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അറിയിപ്പ് നൽകും.

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.

ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിൽ നിന്ന് വായ്പ എടുക്കുന്നു

ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ വഴി എൻബിഎഫ്സികൾ സ്രോതസ്സുചെയ്യുന്ന വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ആർബിട്രെ പുറപ്പെടുവിച്ച ഡിജിറ്റൽ

ലെൻഡിംഗിനെക്കുറിച്ചുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ എബിഎഫ്എൽ പാലിക്കും, ഇത് മറ്റ് കാര്യങ്ങൾക്കായി ഇനിപ്പറയുന്നവ നൽകുന്നു:

- ഏജന്റുമായി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളുടെ പേരുകൾ ABFL-ന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ വെളിപ്പെടുത്തും.
- ഏജന്റുമായി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ ഉപഭോക്താവിനോട് മുൻകൂട്ടി വെളിപ്പെടുത്താൻ നിർദ്ദേശിക്കും, ABFL-ന്റെ പേരും ABFL-ഉം ആരുടെ പേരിൽ അവർ കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായി ഇടപഴകുന്നു എന്ന് ഏജന്റുമാരുടെ വെളിപ്പെടുത്തും.
- അനുമതിക്ക് തൊട്ടുപിന്നാലെ, എന്നാൽ ലോൺ ഡോക്യുമെന്റുകൾ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, ABFL-ന്റെ ലെറ്റർ ഹെഡിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് അനുമതി കത്ത് നൽകും.
- ലോൺ ഡോക്യുമെന്റുകളുടെ ഒരു പകർപ്പും ലോൺ ഡോക്യുമെന്റുകളിൽ ഉദ്ധരിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ എൻക്ലോഷറുകളുടെയും ഒരു പകർപ്പും ലോൺ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത്/വിതരണ സമയത്ത് എല്ലാ വായ്പക്കാർക്കും നൽകേണ്ടതാണ്.
- ABFL ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിൽ ഫലപ്രദമായ മേൽനോട്ടവും നിരീക്ഷണവും ഉറപ്പാക്കും.
- പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള അവബോധം സൃഷ്ടിക്കുന്നതിന് മതിയായ ശ്രമങ്ങൾ നടത്തണം.

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.

ജനറൽ

- ബന്ധപ്പെട്ട ലോൺ ഡോക്യുമെന്റുകളുടെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ, ABFL അതിന്റെ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നത് ഒഴിവാക്കും / എബിഎഫ്എല്ലിന്റെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടേക്കാവുന്ന പുതിയ വിവരങ്ങൾ, കടം വാങ്ങുന്നയാൾ നേരത്തെ വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലെങ്കിൽ).
- കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് വായ്പാ അക്കൗണ്ട് / ഫോർക്ലോഷർ ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ചാൽ, ABFL-ന്റെ സമ്മതം അല്ലെങ്കിൽ എതിർപ്പ്, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി

മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ സാധാരണയായി അത്തരം വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കും. അത്തരം കൈമാറ്റം ബാധകമായ എല്ലാ നിയമങ്ങൾക്കും അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾക്കനുസരിച്ചായിരിക്കും.

- കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ കൂടിശ്ശിക തിരിച്ചുപിടിക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, ABFL ഉം അതിന്റെ ഏജന്റുമാരും / ഏജൻസി പങ്കാളികളും അവരുടെ കടം പിരിച്ചെടുക്കൽ ശ്രമങ്ങളിൽ, അപമാനിക്കാൻ ഉദ്ദേശിച്ചുള്ള പ്രവൃത്തികൾ ഉൾപ്പെടെ, ഏതെങ്കിലും വ്യക്തിക്കെതിരെ വാക്കാലുള്ളതോ ശാരീരികമോ ആയ ഏതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള ഭീഷണിപ്പെടുത്തലോ അനാവശ്യമായ ഉപദ്രവമോ അവലംബിക്കുന്നില്ല. കടക്കാരുടെ കുടുംബാംഗങ്ങളുടെയും റഫറിമാരുടെയും സുഹൃത്തുക്കളുടെയും സ്വകാര്യതയിൽ പരസ്യമായി അല്ലെങ്കിൽ നുഴഞ്ഞുകയറുക, മൊബൈലിലൂടെയോ സോഷ്യൽ മീഡിയയിലൂടെയോ അനുചിതമായ സന്ദേശങ്ങൾ അയയ്ക്കുക, ഭീഷണിപ്പെടുത്തൽ കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ അജ്ഞാത കോളുകൾ നടത്തുക, വായ്പകൾ/കാലഹരണപ്പെട്ട തുക വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് മുമ്പിൽ പാവർ ഉപയോഗിക്കുക, വ്യാജം ഉണ്ടാക്കുക കൂടാതെ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്ന പ്രാതിനിധ്യങ്ങൾ മുതലായവ. *ABFL* ജീവനക്കാർക്കും കളക്ഷൻ ഏജന്റുമാർ / ഏജൻസി ജീവനക്കാർക്കും ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുന്നതിന് മതിയായ പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ പരിശീലനം നൽകുന്നു.
- കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ബിസിനസ്സിന്റെ പ്രത്യേക സാഹചര്യങ്ങൾ സൂചിപ്പിച്ച സമയത്തിന് പുറത്ത് അവരെ വിളിക്കേണ്ട ആവശ്യമില്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയോ അതിന്റെ പ്രതിനിധിയോ കുറ്റക്കാരായ ഉപഭോക്താക്കളെ *08:00* മണിക്കൂർ മുതൽ *19:00* മണിക്കൂർ വരെ വിളിക്കും.
- കൂടിശ്ശിക തിരിച്ചുപിടിക്കുക എന്ന ലക്ഷ്യത്തോടെ, വസ്തുക്കളുടെ വിചിത്രമായ നഷ്ടം ലക്ഷ്യമാക്കാതെ, ആവശ്യമെങ്കിൽ, കുറ്റക്കാരനായ കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന സെക്യൂരിറ്റി നടപ്പിലാക്കാൻ കമ്പനി ഏർപ്പാട് ചെയ്തേക്കാം.
- കമ്പനി അതിന്റെ സുരക്ഷ, മൂല്യനിർണ്ണയം, സാക്ഷാത്കാരം എന്നിവ നടപ്പിലാക്കുന്നതിനുള്ള മുഴുവൻ പ്രക്രിയയും ന്യായവും സുതാര്യവുമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കണം.

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.

പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

- ABFL - ൽ, ഉപഭോക്തൃ സേവനവും സംതുപ്തിയും ഞങ്ങളുടെ പ്രധാന ശ്രദ്ധയാണ്.
- ABFL-ന്റെ പരിഹാര സംവിധാനം കൂടുതൽ അർത്ഥവത്തായതും ഫലപ്രദവുമാക്കുന്നതിന്, A B F L - ഒരു ഘടനാപരമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. ഈ സംവിധാനം/സംവിധാനം ആവശ്യപ്പെടുന്ന പരിഹാരങ്ങൾ ന്യായവും നീതിയുക്തവുമാണെന്നും ബാധകമായ നിയമങ്ങളുടെയും നിയന്ത്രണങ്ങളുടെയും നൽകിയിരിക്കുന്ന ചട്ടക്കൂടിനുള്ളിലാണെന്നും ഉറപ്പാക്കുന്നു.
- ഫീഡ്ബാക്ക് നൽകാനോ പരാതി അയയ്ക്കാനോ ആഗ്രഹിക്കുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് തിങ്കൾ മുതൽ ഞായർ വരെ രാവിലെ 9:00 മുതൽ വൈകിട്ട് 7:00 വരെ ഇനിപ്പറയുന്ന ചാനലുകൾ ഉപയോഗിക്കാം :
 - ഇമെയിൽ വിലാസത്തിൽ : care.finance@adityabirlacapital.com (ചോദ്യങ്ങൾ / അഭ്യർത്ഥനകൾ ഉന്നയിക്കുന്നതിന്) grievance.finance@adityabirlacapital.com (പരാതികൾ ഉന്നയിക്കുന്നതിന്) താഴെ
 - സൂചിപ്പിച്ച വിലാസത്തിൽ ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതുക :
 - **ആദിത്യ ബിർള ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്,**
പത്താം നില, ആർ-ടെക് പാർക്ക്, നിർലോൺ കോംപ്ലക്സ്,
ഓഫ് വെസ്റ്റേൺ എക്സ്പ്രസ് ഹൈവേ,
ഗോരോഗാവ് ഇസ്റ്റ, മുംബൈ - 400 063.
- പരാതി രേഖാമൂലം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, 5 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഒരു അംഗീകാരം / പ്രതികരണം അയയ്ക്കാൻ ABFL ശ്രമിക്കും. കാര്യം പരിശോധിച്ച ശേഷം, ഒരു മാസം/30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിന് അന്തിമ പ്രതികരണം അല്ലെങ്കിൽ കൂടുതൽ സമയം ആവശ്യപ്പെട്ട് ഒരു മാസം / 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഒരു അറിയിപ്പ് അയയ്ക്കാൻ കമ്പനി ശ്രമിക്കും. നിർവചിക്കപ്പെട്ട ടേൺ എറൗണ്ട് ടൈമിനുള്ളിൽ (TAT) പരാതികൾ പരിഹരിക്കുമെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.
- പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ / പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ എന്നിവരുടെ വിശദാംശങ്ങളും എസ്കലേഷൻ മെക്കാനിസത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങളും ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ പരാതി സമർപ്പിക്കൽ പോർട്ടലും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും ശാഖകളിലും ലഭ്യമാണ്.
- പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ / പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ, പരാതി പരിഹാര ചാനലുകൾ എന്നിവയും ഔട്ട്സോഴ്സ് ഏജൻസി നൽകുന്ന സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പ്രശ്നങ്ങളും ഫിൻടെക് / ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ/ കടം വാങ്ങുന്നവർ ഉന്നയിക്കുന്ന പരാതികൾ എന്നിവയും കൈകാര്യം ചെയ്യും. ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് ആപ്ലിക്കേഷനുകൾ (കമ്പനിയുടെ ആപ്ലിക്കേഷനുകളും ഏതെങ്കിലും ക്രെഡിറ്റ് ഫെസിലിറ്റേഷൻ സേവനങ്ങളുടെ വിപുലീകരണത്തിനായി കമ്പനി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന വായ്പ നൽകുന്ന സേവന ദാതാക്കളും ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഒരു കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് വായ്പയെടുക്കാൻ സൗകര്യമൊരുക്കുന്ന ഉപയോക്തൃ ഇന്റർഫേസുള്ള മൊബൈൽ, വെബ് അധിഷ്ഠിത ആപ്ലിക്കേഷനുകൾ).
- കമ്പനി ഒരു കോമ്പോസിറ്റ് കോർപ്പറേറ്റ് ഏജൻറായി ഇൻഷുറൻസ് റെഗുലേറ്ററി & ഡെവലപ്മെന്റ് അതോറിറ്റി ഓഫ് ഇന്ത്യയിൽ ("IRDAI") രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുണ്ട്, കൂടാതെ യഥാക്രമം ഇൻഷുറൻസ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും മ്യൂച്ചൽ ഫണ്ടുകളുടെയും വിതരണത്തിനായി അസോസിയേഷൻ ഓഫ് മ്യൂച്ചൽ ഫണ്ട്സ് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ മ്യൂച്ചൽ ഫണ്ട് വിതരണ ലൈസൻസും ഉണ്ട്. അതനുസരിച്ച്, ലൈസൻസുള്ള ഏജൻ്റ് എന്ന നിലയിൽ കമ്പനി ഏറ്റെടുക്കുന്ന ഇൻഷുറൻസ്, മ്യൂച്ചൽ ഫണ്ട് വിതരണ ബിസിനസുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പ്രശ്നങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനും പരാതി പരിഹാര മാർഗങ്ങൾ ലഭ്യമാകും.

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.

ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021

റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021 പ്രകാരം, കമ്പനി പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറെ നിയമിച്ചു. ABFL-ന്റെ പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ, നോഡൽ ഓഫീസർ എന്നിവരുടെ വിശദാംശങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാണ്.

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.

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ആശയവിനിമയത്തിനുള്ള ഭാഷയും രീതിയും

വിവിധ പങ്കാളികളുടെ വിവരങ്ങൾക്കായി പ്രാദേശിക ഭാഷകളിൽ ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ സ്ഥാപിക്കും.

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).

ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള വായ്പാ പെരുമാറ്റം - വ്യക്തിഗത വായ്പകളുടെ തിരിച്ചടവ് / തീർപ്പാക്കൽ സംബന്ധിച്ച ജംഗമ / സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകളുടെ റിലീസ്

ഇനിപ്പറയുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കും ABFL :

ലോൺ അക്കൗണ്ടിന്റെ പൂർണ്ണമായ തിരിച്ചടവ് / തീർപ്പാക്കൽ കഴിഞ്ഞ് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ, യഥാർത്ഥ ജംഗമ / സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ (സ്വത്ത് രേഖകൾ) റിലീസ് ചെയ്യുകയും രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ചാർജുകൾ നീക്കം ചെയ്യുകയും ചെയ്യുക.

- ലോൺ അക്കൗണ്ട് സർവീസ് ചെയ്ത ബ്രാഞ്ചിൽ നിന്നോ അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയുടെ മറ്റേതെങ്കിലും ഓഫീസിൽ/ബ്രാഞ്ചിൽ നിന്നോ, ലോണിന്റെ നിബന്ധനകൾ അനുസരിച്ച് ABFL-നെ മുൻകൂട്ടി അറിയിച്ച്, രേഖകൾ ലഭ്യമാകുന്നിടത്ത്, പ്രോപ്പർട്ടി ഡോക്യുമെന്റുകൾ ശേഖരിക്കാൻ വായ്പക്കാർക്ക് തിരഞ്ഞെടുക്കാം.
- പ്രോപ്പർട്ടി ഡോക്യുമെന്റുകൾ തിരികെ നൽകുന്ന സമയരേഖകളും സ്ഥലവും അനുമതി കത്തിൽ സൂചിപ്പിക്കും.
- ഏക കടം വാങ്ങുന്നയാളോ കൂട്ടുവായ്പക്കാരോ മരിച്ചാൽ, നിയമപരമായ അവകാശികൾക്ക് ലോൺ രേഖകൾ തിരികെ നൽകുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ഹോസ്റ്റ് ചെയ്തിരിക്കുന്നു.
- ABFL-ന് കാരണമായ, പ്രോപ്പർട്ടി ഡോക്യുമെന്റുകൾ റിലീസ് ചെയ്യുന്നതിനോ ബന്ധപ്പെട്ട രജിസ്ട്രിയിൽ ചാർജ് സംതൃപ്തി ഫോം ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിനോ, 30 ദിവസത്തിനപ്പുറം പൂർണ്ണമായ തിരിച്ചടവ് / വായ്പയുടെ തീർപ്പാക്കൽ എന്നിവയ്ക്ക് ശേഷം, ABFL, ആർബിബ്രെ ചട്ടങ്ങൾക്കനുസൃതമായി വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് കാലതാമസത്തിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും. ഇക്കാര്യത്തിൽ, കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി വരുത്തി. അത്തരം കാലതാമസത്തിനുള്ള കാരണങ്ങളും *ABFL* കടം വാങ്ങുന്നയാളെ അറിയിക്കും.
- പ്രോപ്പർട്ടി ഡോക്യുമെന്റുകൾക്ക് ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ നഷ്ടം/നാശമുണ്ടായാൽ, വസ്തു രേഖകളുടെ തിരിച്ചടവ്/സർട്ടിഫിക്കറ്റ് കോപ്പികൾ ലഭിക്കുന്നതിന് *ABFL* കടം വാങ്ങുന്നയാളെ സഹായിക്കുകയും മുകളിൽ

- സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നതുപോലെ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതിന് പുറമെ അനുബന്ധ ചെലവുകൾ വഹിക്കുകയും ചെയ്യും. എന്നിരുന്നാലും, അത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിൽ, ഈ നടപടിക്രമം പൂർത്തിയാക്കാൻ കമ്പനിക്ക് 30 ദിവസത്തെ അധിക സമയം ലഭ്യമാകും. കാലതാമസമുള്ള കാലയളവിലെ പിഴ പിന്നീട് കണക്കാക്കും (അതായത്, മൊത്തം 60 ദിവസത്തെ കാലയളവിന് ശേഷം).

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.

തുല്യമായ പ്രതിമാസ തവണകൾ (ഇഎംഐ) അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള വ്യക്തിഗത വായ്പകളുടെ പ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്ക് പുനഃക്രമീകരിക്കുക

- ബിസിനസ് / വാണിജ്യ ("യോഗ്യതയുള്ള ലോൺ") ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി തുല്യ ഗഡുവിന് (ആനുകാലിക കണക്കിലെടുക്കാതെ) പ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്കിൽ വ്യക്തികൾക്ക് (താഴെ നിർവചിച്ചിരിക്കുന്നത്) അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ (താഴെ നിർവചിച്ചിരിക്കുന്നത്) തുടർന്നുള്ള പട്ടികയിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് വിധേയമായിരിക്കും. ഖണ്ഡികകൾ:
 - വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ വ്യക്തികൾക്ക് നൽകുന്ന വായ്പകളെ പരാമർശിക്കുന്നു, കൂടാതെ (എ) ഉപഭോക്തൃ ക്രെഡിറ്റ് (ചുവടെ നിർവചിച്ചിരിക്കുന്നത്), (ബി) വിദ്യാഭ്യാസ വായ്പ, (സി) സ്ഥാവര ആസ്തികൾ സൃഷ്ടിക്കുന്നതിനും മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനും നൽകിയ വായ്പകൾ (ഉദാ. ഭവനം മുതലായവ), കൂടാതെ (d) സാമ്പത്തിക ആസ്തികളിൽ (ഔദ്യോഗിക, കടപ്പത്രങ്ങൾ മുതലായവ) നിക്ഷേപത്തിനായി നൽകിയ വായ്പകൾ.
 - ഉപഭോക്തൃ ക്രെഡിറ്റ് എന്നത് വ്യക്തികൾക്ക് നൽകുന്ന വായ്പകളെ സൂചിപ്പിക്കുന്നു, അതിൽ (എ) ഉപഭോക്തൃ സാധനങ്ങൾക്കുള്ള വായ്പകൾ, (ബി) ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് സ്വീകാര്യതകൾ, (സി) വാഹന വായ്പകൾ (വാണിജ്യ ഉപയോഗത്തിനുള്ള വായ്പകൾ ഒഴികെ), (ഡി) സ്വർണ്ണം കൊണ്ട് സുരക്ഷിതമാക്കിയ വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ, സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങൾ, സ്ഥാവര വസ്തുക്കൾ, സ്ഥിരനിക്ഷേപങ്ങൾ (എഫ്സിഎൻആർ (ബി) ഉൾപ്പെടെ), ഔദ്യോഗികവും ബോണ്ടുകളും മുതലായവ (ബിസിനസ്സ് / വാണിജ്യ ആവശ്യങ്ങൾക്ക് പുറമെ), (ഇ) പ്രൊഫഷണലുകൾക്കുള്ള വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ (ബിസിനസ് ആവശ്യങ്ങൾക്കുള്ള വായ്പകൾ ഒഴികെ), കൂടാതെ (എഫ്) മറ്റ് ഉപഭോഗ ആവശ്യങ്ങൾക്കായി നൽകിയ വായ്പകൾ (ഉദാ. സാമൂഹിക ചടങ്ങുകൾ മുതലായവ).
- യോഗ്യതയുള്ള ലോൺ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത്, ലോണിലെ ബെഞ്ച്മാർക്ക് പലിശ നിരക്കിലെ മാറ്റത്തിന്റെ സാധ്യതയെക്കുറിച്ച് ABFL വായ്പക്കാരനോട് വ്യക്തമായി ആശയവിനിമയം നടത്തും, ഇത് സാംഗ്ഷൻ ലെറ്ററിന്റെ ഭാഗമായി ഒരു ചിത്രത്തിലൂടെ EMI, കാലയളവ് അല്ലെങ്കിൽ രണ്ടും മാറ്റങ്ങളിലേക്ക് നയിക്കുന്നു. തുടർന്ന്, മേൽപ്പറഞ്ഞവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ EMI/കാലയളവ്/അല്ലെങ്കിൽ ഇവ രണ്ടും വർദ്ധിക്കുന്നത് ഉചിതമായ മാർഗങ്ങളിലൂടെ ഉടൻ തന്നെ വായ്പക്കാരനെ/കളെ അറിയിക്കും.
- പലിശ നിരക്ക് പുനഃസജ്ജമാക്കുന്ന സമയത്ത് വായ്പക്കാർക്ക് ഇനിപ്പറയുന്ന ഓപ്ഷനുകൾ ഉണ്ടായിരിക്കും:
 - എ. ABFL നിർണ്ണയിക്കുന്ന നിരക്കിൽ ഒരു നിശ്ചിത പലിശ നിരക്കിലേക്ക് മാറുക (ഒരു നിശ്ചിത നിരക്കിലേക്ക് മാറുന്നത് വായ്പയുടെ കാലയളവിനിടെ / (ഒന്ന്) സമയം അനുവദിക്കും)
 - ബി. EMI തുകയിൽ വർദ്ധനവ്; അഥവാ
 - സി. കാലയളവിന്റെ ദീർഘിപ്പിക്കൽ (കാലാവധി നീട്ടുന്നത് നെഗറ്റീവ് അമോർട്ടൈസേഷനിൽ കലാശിക്കില്ല; ഉൽപ്പന്ന നയ മാനദണ്ഡങ്ങൾ അനുസരിച്ച് പരമാവധി അനുവദനീയമായ കാലയളവിനപ്പുറം കാലയളവ് നീട്ടാൻ പാടില്ല; അല്ലെങ്കിൽ
 - ഡി. ഓപ്ഷൻ (ബി) ഉം (സി) യുടെ സംയോജനവും; അഥവാ
- ഇ. ഉള്ളി/ലോണിന്റെ കാലയളവിലെ ഏത് സമയത്തും ലോൺ ഭാഗികമായി മുൻകൂട്ടി അടയ്ക്കുക.
- ഒരു നിശ്ചിത നിരക്കിലേക്ക് മാറുക എന്ന ഓപ്ഷൻ പ്രയോഗിക്കുന്നതിന് ബാധകമായ നിരക്കുകളും അനുബന്ധ കത്തിലെ മേൽപ്പറഞ്ഞ ഓപ്ഷനുകൾ വിനിയോഗിക്കുന്നതിന് സാമ്പർഭികമായ മറ്റ് സേവന / അഡ്മിനിസ്ട്രേറ്റീവ് ചെലവുകളും *ABFL* വായ്പയെടുക്കുന്നവരോട് അറിയിക്കും. ഓരോ ലോൺ ഉൽപ്പന്ന വിഭാഗത്തിനും മുകളിൽ പറഞ്ഞ ഓപ്ഷനുകൾക്ക് ബാധകമായ നിരക്കുകൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ഹോസ്റ്റ് ചെയ്തിരിക്കുന്ന ചാർജുകളുടെ ഷെഡ്യൂളിന്റെ ഭാഗമാണ്. പ്രസ്തുത ചാർജുകളിലെ തുടർന്നുള്ള മാറ്റങ്ങളും കടം വാങ്ങുന്നവരെ അറിയിക്കും.
- പലിശ നിരക്ക് പുനഃസജ്ജമാക്കുന്ന സമയത്ത്, ആദ്യ ആഘാതം കാലയളവിനെ (അതാത് ഉൽപ്പന്ന നയ മാനദണ്ഡങ്ങൾക്ക് വിധേയമായി) നൽകുമെന്നും, തുടർന്ന് ബാധകമായ ചാർജുകൾ അടയ്ക്കുന്നതിന് വിധേയമായി വായ്പയെടുക്കുന്നവർ മേൽപ്പറഞ്ഞ ഓപ്ഷനുകൾ പ്രയോഗിക്കുമെന്നും അനുബന്ധ കത്തിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും.
- പലിശ നിരക്കുകൾ പുനഃസജ്ജമാക്കുമ്പോൾ, ഉചിതമായ ആശയവിനിമയ രീതികളിലൂടെ വായ്പയെടുക്കുന്നവരെ ഇനിപ്പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്:

- എ. പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്ന തീയതിയോടെ പ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്കുകളുടെ പുനഃസജ്ജീകരണത്തിന്റെ (വർദ്ധന/ കുറവ്) വിശദാംശങ്ങൾ;
 - ബി. അത്തരം പുനഃസജ്ജീകരണത്തിന്റെ ആഘാതം (ടെനോറിലെ മാറ്റം പോലെ, *EMM* അല്ലെങ്കിൽ രണ്ടും);
 - സി. ABFL - ലേക്ക് അവന്റെ/ അവളുടെ ഇഷ്യൂ ആശയവിനിമയം നടത്തി കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്കും ടെൻഡറിലും ഉള്ള ഓപ്പഷൻ/കളുടെ) ലഭ്യത, വായ്പയുടെ പൂർണ്ണമായോ ഭാഗികമായോ മുൻകൂർ അടയ്ക്കാനുള്ള ഓപ്പഷൻ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് ഉപയോഗിക്കാമെങ്കിലും. വായ്പയുടെ കാലാവധി സമയത്ത്; കൂടാതെ
 - ഡി. പുതുക്കിയ തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂളും ലോൺ സ്റ്റേറ്റ്മെന്റും കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് ലഭ്യമാകുന്ന സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ.
- ABFL അതിന്റെ നിലവിലുള്ള യോഗ്യരായ വായ്പക്കാർക്ക് ത്രൈമാസ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഉചിതമായ ആശയവിനിമയ രീതികൾ, ലോൺ സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ്, തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂളുകൾ എന്നിവയിലൂടെ, നാളിതുവരെ തിരിച്ചുകിട്ടിയ പ്രിൻസിപ്പലും പലിശയും, ഇഎംഐ തുക, ശേഷിക്കുന്ന ഇഎംഐകളുടെ എണ്ണം, വാർഷികാടിസ്ഥാനത്തിലുള്ള തുക എന്നിവ രേഖപ്പെടുത്തും. വായ്പയുടെ മുഴുവൻ കാലയളവിനുമുള്ള പലിശ നിരക്ക് / വാർഷിക ശതമാനം നിരക്ക് (*APR*).

Interest Rate Framework Policy & Guidelines on Penal charges

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

പലിശ നിരക്ക് ചട്ടക്കൂട് നയവും ശിക്ഷാ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ചുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും

- ലോണുകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും ഞ്യാടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുന്നതിനുള്ള ഫണ്ടുകളുടെ വില, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം എന്നിവ കണക്കിലെടുത്ത് ABFL ഒരു പലിശ നിരക്ക് മാതൃക സ്വീകരിച്ചു.
- ഞ്യാടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ അപകടസാധ്യതയുടെ ഗ്രേഡേഷനെ ആശ്രയിച്ചിരിക്കുന്നു. സാമ്പത്തിക ശക്തി, ബിസിനസ്സ്, ബിസിനസ്സിനെ ബാധിക്കുന്ന നിയന്ത്രണ അന്തരീക്ഷം, മത്സരം, കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ മുൻകാല ചരിത്രം മുതലായവ.

- എക്സ്പോഷറിന് ബാധകമായ പലിശ നിരക്ക് അനുരൂപത കത്തിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളെയോ ഉപഭോക്താവിനെയോ വ്യക്തമായി അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.
- പലിശ നിരക്ക് വാർഷികമാക്കും, അതുവഴി അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകളെ കുറിച്ച് വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് അറിയാം.
- കാലാകാലങ്ങളിൽ ഇക്കാര്യത്തിൽ ആർബിട്രെറി നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്കനുസൃതമായി സഹ-ബാധ്യതയുള്ളവരുമായോ അല്ലാത്തവരോ ആയ വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിച്ച എല്ലാ പ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്ക് ടോ ലോണുകളിലും ABFL ഫോർക്ലോഷർ ചാർജ്ജുകൾ / പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴകൾ ഈടാക്കില്ല.
- കമ്പനിയുടെ ബോർഡ് ഒരു പലിശ നിരക്ക് ചട്ടക്കൂട് നയം സ്വീകരിച്ചു, അത് കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.
- ABFL ലോൺ അക്കൗണ്ടുകളിലെ പിഴ ചാർജ്ജുകളെക്കുറിച്ചുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കും, അത്, മറ്റുള്ളവയിൽ, ഇനിപ്പറയുന്നവ നൽകുന്നു:
 - പിഴ ചാർജ്ജുകളുടെ മൂലധനവൽക്കരണം ഉണ്ടാകില്ല, അതായത്, അത്തരം ചാർജ്ജുകൾക്ക് കൂടുതൽ പലിശ കണക്കാക്കില്ല. എന്നിരുന്നാലും, ലോൺ അക്കൗണ്ടിലെ പലിശ കൂട്ടുന്നതിനുള്ള സാധാരണ നടപടിക്രമങ്ങളെ ഇത് ബാധിക്കില്ല.
 - ഒരു പ്രത്യേക ലോൺ/ഉൽപ്പന്ന വിഭാഗത്തിനുള്ളിൽ വിവേചനം കാണിക്കാതെ, ലോൺ കരാറിന്റെ മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് ന്യായമായതും ആനുപാതികവുമായ പിഴ ചാർജ്ജുകളുടെ അളവ്.
 - 'വ്യക്തിഗത കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക്, ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള ലോണുകളുടെ പെനൽ ചാർജ്ജുകൾ, വായ്പാ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സമാനമായി പാലിക്കാത്തതിന് വ്യക്തിഗതമല്ലാത്ത വായ്പക്കാർക്ക് ബാധകമായ പിഴ നിരക്കുകളേക്കാൾ കൂടുതലായിരിക്കില്ല.
 - പിഴ ചാർജ്ജുകളുടെ അളവും കാരണവും ലോൺ ഡോക്യുമെന്റുകൾ / ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകൾ & വ്യവസ്ഥകൾ / കീ ഫാക്റ്റ് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് (KFS) എന്നിവയിൽ വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തിയിരിക്കണം കൂടാതെ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പലിശ നിരക്കുകൾക്കും സേവന നിരക്കുകൾക്കും കീഴിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും.
 - വായ്പയുടെ മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകൾ അയയ്ക്കുന്ന സമയത്ത് കടം വാങ്ങുന്നവരെ അറിയിക്കുകയും വേണം. കൂടാതെ, പിഴ ചാർജ്ജുകൾ ചുമത്തുന്ന ഏതെങ്കിലും സന്ദർഭവും അതിന്റെ കാരണവും അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

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.

എഫ്പിസിയുടെയും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെയും അവലോകനം

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് പാലിക്കുന്നതിന്റെ വാർഷിക അവലോകനവും മാനേജ്മെന്റ് ന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിലുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തി പ്രവർത്തനത്തിന്റെ ട്രൈമാസ അവലോകനവും ABFL ഏറ്റെടുക്കുകയും അതേക്കുറിച്ചുള്ള ഒരു റിപ്പോർട്ട് ബോർഡിന് മുമ്പാകെ സമർപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും.

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.

വിവിധ

നിലവിൽ ABFL സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങളുടെ ഈറ്റിന്റെയോ വാണിജ്യ വാഹന ഫിനാൻസിന്റെയോ പണയം വയ്ക്കുന്നത് വിഭാവനം ചെയ്യുന്നില്ല. ഈ പുതിയ ലൈനുകൾ ചേർക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, RBI നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി APE നയം ഉചിതമായി അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യും.

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.

രഹസ്യാത്മകത

- ഉപഭോക്താവ് അധികാരപ്പെടുത്തിയില്ലെങ്കിൽ ABFL എല്ലാ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യവും രഹസ്യാത്മകവുമായി പരിഗണിക്കും
- ഉപഭോക്താവ് അധികാരപ്പെടുത്തിയില്ലെങ്കിൽ, അസാധാരണമായ കേസുകൾ ഒഴികെ മറ്റേതെങ്കിലും സ്ഥാപനത്തിന് **ABFL** ഇടപാട് വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തില്ല:
 - ഈ വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താൻ പൊതുജനങ്ങൾക്ക് ബാധ്യതയുണ്ടെങ്കിൽ നിയമപരമായ അല്ലെങ്കിൽ റെഗുലേറ്ററി നിയമങ്ങൾ വഴി വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിന്.
 - വായ്പക്കാരന്റെ സമ്മതത്തോടെ ഗ്രൂപ്പ് കമ്പനികളുമായി ഡാറ്റ പങ്കിടാം
 - വിപണന ആവശ്യങ്ങൾക്കായി ഉദ്ദേശിച്ചതിനെ കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ മറ്റാർക്കും നൽകുന്നതിനുള്ള ഒരു കാരണമായി ABFL ഇത് ഉപയോഗിക്കില്ല.
 - ഈ വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താൻ പൊതുജനങ്ങൾക്ക് ബാധ്യതയുണ്ടെങ്കിൽ നിയമപരമായ അല്ലെങ്കിൽ റെഗുലേറ്ററി നിയമങ്ങൾ വഴി വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിന്.

