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.

संहितेचे उद्दिष्ट

संहिता खालील उद्देशाने विकसित केली गेली आहे:

- सर्व ग्राहकांशी व्यवहार करताना निष्पक्ष पद्धती सुनिश्चित करणे
- ग्राहकांना उत्पादनाची चांगली समज आणि माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास सक्षम करण्यासाठी अधिक पारदर्शकता आणणे
- आदित्य बिर्ला फायनान्स लिमिटेड (एबीएफएल / कंपनी) मध्ये ग्राहकांचा विश्वास निर्माण करणे

संहिता ग्राहकांना त्यांच्याकडून मिळणाऱ्या आर्थिक सुविधा आणि सेवांबाबत माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास मदत करेल आणि कंपनी मंजूर आणि वितरित करू शकतील अशा कोणत्याही कर्जाला ते लागू होईल.

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 धोरण

एबीएफएल तिच्या अर्जदारांना लिंग, वंश, धर्म या आधारावर किंवा शारीरिकदृष्ट्या/दृष्टीने अपंग असलेल्या अर्जदारांना अपंगत्वाच्या आधारावर कर्ज सुविधांसह त्यांची उत्पादने आणि सुविधांचा विस्तार करण्यात भेदभाव करणार नाही.

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

कर्जासाठी अर्ज आणि त्याची प्रक्रिया

- कर्जदाराशी सर्व संवाद स्थानिक (बोली) भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असावा.
- कर्जाच्या अर्जामध्ये आवश्यक माहिती समाविष्ट असावी जी कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करते. जेणेकरुन इतर एनबीएफसी द्वारे ऑफर केलेल्या अटी व शर्तींशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदारास माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल.
- कर्ज अर्जासोबत सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची यादी कर्ज अर्जात नमूद केली जाईल.
- एबीएफएल सर्व कर्ज अर्जांसाठी पोचपावती जारी करेल. जारी केलेल्या पोचपावतीमध्ये कर्जाचे अर्ज कोणत्या कालावधीत निकाली काढले जातील हे सूचित केले जाईल.
- अर्जाच्या स्थितीबाबत अपडेट मिळविण्यासाठी, ग्राहक कंपनीच्या रिलेशनशिप मॅनेजर किंवा कस्टमर सर्व्हिस टीमशी विहित कस्टमर केअर क्रमांकावर किंवा ईमेल आयडीवर संपर्क साधू शकतात.

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.

कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

- कर्जदाराला स्थानिक (बोली) भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत, मंजुरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा, मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम एबीएफएल लेखी कळवेल. या पत्रात वार्षिक व्याजदर आणि त्यांच्या अर्जाची पद्धत, यासह अटी व शर्ती असतील. कर्जदाराने या अटी व शर्ती मान्य केल्याची नोंद एबीएफएल ठेवेल.
- एबीएफएल कर्जाच्या अटी व शर्ती असलेल्या कर्ज दस्तऐवजांची एक प्रत, व्याजदरासह, शक्यतो स्थानिक (बोली) भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत, तसेच कर्ज मंजूरी, वितरण किंवा वितरणानंतर सर्व कर्जदारांना कर्ज दस्तऐवजांमध्ये उद्धृत केलेल्या प्रत्येक संलग्नकांची एक प्रत प्रदान करेल.
- उशीरा परतफेडीसाठी आकारण्यात आलेल्या दंडात्मक व्याजाशी संबंधित कोणतेही कलम, कर्ज दस्तऐवजांमध्ये ठळक अक्षरात नमूद केले जाईल.
- कायदेशीर अंमलबजावणी करता यावी म्हणून, कंपनीकडे करार/कर्ज दस्तऐवजांमध्ये, जेथे लागू असेल तेथे, अंगभूत रीपॉसेशन क्ल ॉज असेल.
- जेथे लागू असेल तेथे, कंपनीच्या कर्ज दस्तऐवजांमध्ये समाविष्ट असलेल्या अटी आणि शर्तींमध्ये ताबा घेण्यासाठी नोटीस कालावधी, नोटीस कालावधी माफ करण्याच्या परिस्थिती, मालमत्तेची विक्री/लिलाव आणि कर्जदाराला परत देणे यासंबंधीच्या तरतुदी असतील.

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.

अटी आणि शर्तींमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

- एबीएफएलने त्याच्या कर्जदार/कर्जदारांना मंजुरीच्या अटी आणि शर्तीमधील कोणतेही बदल, जसे की वितरणाचे वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, प्री-पेमेंट चार्जेस इत्यादींबाबत स्थानिक (बोली) भाषेत किंवा त्यांना समजेल अशा भाषेत सूचित केले पाहिजे. एबीएफएल हे देखील सुनिश्चित करेल की, व्याज दर आणि शुल्कांमधील बदल केवळ संभाव्यपणे लागू केले जातील व ही आवश्यकता कर्ज दस्तऐवजांमध्ये समाविष्ट केली जाईल.
- कर्ज दस्तऐवजांतर्गत पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन परत मागवण्याचा/ गतिमान करण्याचा निर्णय संबंधित कर्ज दस्तऐवजांशी सुसंगत असेल.
- एबीएफएल सर्व देय परतफेड केल्यावर किंवा कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेची वसुली झाल्यावर, कर्जदाराच्या विरुद्ध एबीएफएल कडे असलेल्या कोणत्याही वैध अधिकाराच्या किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन राहून सर्व सिक्युरिटीज जारी करेल. जर सेट-ऑफचा असा अधिकार वापरला गेला असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांच्या संपूर्ण तपशीलांसह आणि संबंधित दाव्याचा निकाल लागेपर्यंत / अदा होईपर्यंत, एबीएफएल कोणत्या अटींनुसार सिक्युरिटीज ठेवू शकते याबद्दल सूचित केले पाहिजे.

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 प्लॅटफॉर्मवरून घेतलेले कर्ज

एबीएफएल डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मवर एनबीएफसी द्वारे प्राप्त केलेल्या कर्जाच्या संदर्भात, आरबीआई द्वारे जारी केलेल्या डिजिटल कर्जावरील मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन करेल. जे इतर गोष्टींबरोबरच, पुढील गोष्टी प्रदान करतात:

- एजंट म्हणून काम करणाऱ्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मची नावे एबीएफएल च्या वेबसाइटवर उघड केली जातील.
- एजंट म्हणून गुंतलेल्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मना एबीएफएल चे नाव ग्राहकासमोर उघड करण्याचे निर्देश दिले जातील, आणि एबीएफएल अशा एजंटचे नाव उघड करेल ज्यांच्या वतीने ते कर्जदाराशी संवाद साधत आहेत.
- मंजुरी दिल्यानंतर लगेच, परंतु कर्जाच्या कागदपत्रांची अंमलबजावणी करण्यापूर्वी, कर्जदाराला एबीएफएल च्या लेटर हेडवर मंजुरी पत्र जारी केले जाईल.

- कर्ज दस्तऐवजांची एक प्रत, कर्जाच्या दस्तऐवजांमध्ये उद्धृत केलेल्या प्रत्येक संलग्नकांची एक प्रत, कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी सर्व कर्जदारांना दिली जाईल.
- एबीएफएल ने हाती घेतलेल्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मवर प्रभावी निरीक्षण आणि देखरेख सुनिश्चित केली जाईल.
- तक्रार निवारण यंत्रणा बद्दल जागरुकता निर्माण करण्यासाठी पुरेसे प्रयत्न केले जातील.

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.

सर्वसामान्य

- एबीएफएल संबंधित कर्ज दस्तऐवजांच्या अटी आणि शर्तींमध्ये प्रदान केलेल्या उद्दिष्टांशिवाय (जोपर्यंत नवीन माहिती, कर्जदाराने यापूर्वी उघड केलेली नाही, एबीएफएल च्या निदर्शनास येत नाही तोपर्यंत) कर्जदाराच्या व्यवहारात हस्तक्षेप करणे टाळेल.
- एबीएफएल ला कर्जदाराचे खाते हस्तांतरित करण्यासाठी किंवा मुदतपूर्व ते बंद करण्यासाठी कर्जदाराकडून विनंती प्राप्त झाल्यास, संमती किंवा अन्यथा, म्हणजे एबीएफएल चा विरोध, जर असेल तर, सामान्यत: अशा कर्जदाराला कर्जदाराची विनंती मिळाल्यानंतर 21 दिवसांच्या आत कळवले जाते. असे हस्तांतरण सर्व लागू कायद्यांशी सुसंगत पारदर्शक कराराच्या अटींनुसार असेल.
- कर्जदाराकडून न भरलेली कर्जे गोळा करण्याचा प्रश्न येतो तेव्हा, एबीएफएल आणि त्याचे एजंट/एजन्सी भागीदार त्यांच्या कर्ज वसुलीच्या प्रयत्नांमध्ये कधीही शारीरिक किंवा शाब्दिक धमक्या किंवा दहशत याचा वापर नाहीत. यामध्ये गोपनीयतेचे उल्लंघन करणे किंवा कर्जदाराचे मित्र, कुटुंब आणि रेफरी यांचा सार्वजनिकपणे अपमान करणे, सोशल मीडिया किंवा मोबाइल द्वारे आक्षेपार्ह संदेश पाठवणे, निनावी कॉल किंवा धमकी देणारे कॉल करणे, न भरलेली कर्जे किंवा थकीत रक्कम वसूल करण्यासाठी बळाचा वापर करणे आणि खोटे बोलणे किंवा दिशाभूल करणारे प्रतिनिधित्व यांचा समावेश आहे. एबीएफएल आणि कलेक्शन एजंट/एजन्सी चे कर्मचारी ग्राहकांना योग्य प्रकारे हाताळण्यासाठी योग्यरित्या तयार आहेत याची खात्री करण्यासाठी त्यांना प्रशिक्षण दिले जाते.
- कंपनी किंवा तिचे प्रतिनिधी दोषी ग्राहकांना 08:00 ते 19:00 तासांच्या दरम्यान कॉल करतील, जोपर्यंत कर्जदाराच्या व्यवसायाच्या विशेष परिस्थितीनुसार त्यांना कॉल करणे आवश्यक नसते, म्हणजे नमूद केलेल्या तासांच्या बाहेर.
- आवश्यक असल्यास, कंपनी दोषी कर्जदाराकडून आकारली जाणारी सुरक्षा लागू करण्याची व्यवस्था करू शकते, केवळ देय वसूल करण्याच्या उद्देशाने आणि मालमत्तेपासून वंचित ठेवण्याचे उद्दिष्ट असणार नाही.

- कंपनी याची खात्री करेल की तिची सुरक्षा, मूल्यमापन आणि त्याची अंमलबजावणी करण्याची संपूर्ण प्रक्रिया निष्पक्ष आणि पारदर्शक असेल.

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.

तक्रार निवारण यंत्रणा

- एबीएफएल मध्ये, कस्टमर सर्व्हिस आणि समाधान हे आमचे मुख्य लक्ष आहे.
- एबीएफएल ची निवारण यंत्रणा अधिक अर्थपूर्ण आणि प्रभावी बनवण्यासाठी, एबीएफएल ने तक्रार निवारण यंत्रणा तयार केली आहे. ही यंत्रणा/प्रणाली हे सुनिश्चित करते की मागणी केलेले निवारण न्याय्य आणि योग्य आहे आणि लागू नियम आणि नियमांच्या दिलेल्या चौकटीत आहे.
- ज्या ग्राहकांना फीडबॅक द्यायचा आहे किंवा त्यांची तक्रार पाठवायची आहे, ते सोमवार ते रविवार सकाळी 9:00 ते संध्याकाळी 7:00 दरम्यान खालील चॅनेल वापरू शकतात:
  - ➢ आमच्या कस्टमर केअर नंबरवर कॉल करा: 1800-270-7000
  - ➢ येथे ईमेल करा: **care.finance@adityabirlacapital.com** (प्रश्न/विनंत्या मांडण्यासाठी)
    grievance.finance@adityabirlacapital.com (तक्रारी मांडण्यासाठी)

- ➢ खाली नमूद केलेल्या पत्यावर आम्हाला लिहा:

  आदित्य बिर्ला फायनान्स लिमिटेड,

  10वा मजला, आर-टेक पार्क, निर्लॉन कॉम्प्लेक्स,

  ऑफ-वेस्टर्न एक्सप्रेस हायवे, गोरेगाव पूर्व, मुंबई - 400 063

- तक्रार लेखी प्राप्त झाली असल्यास, एबीएफएल 5 कामकाजाच्या दिवसांत पोचपावती/प्रतिसाद पाठवण्याचा प्रयत्न करेल. प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर, कंपनी ग्राहकाला अंतिम प्रतिसाद एक महिना / 30 दिवसांच्या आत पाठवण्याचा प्रयत्न करेल किंवा अधिक वेळ मागण्यासाठी एक महिना / 30 दिवसांच्या आत सूचना पाठवण्याचा प्रयत्न करेल. कंपनी परिभाषित टर्न-अराउंड-टाइम (टीएटी) मध्ये तक्रारींचे निराकरण करण्याची खात्री करेल.
- तक्रार निवारण अधिकारी / प्रधान नोडल अधिकारी यांचे तपशील, वाढीव यंत्रणेच्या तपशिलांसह आणि लोकपालच्या तक्रार नोंदवण्याचे पोर्टल कंपनीच्या वेबसाइटवर आणि शाखांवर उपलब्ध आहेत.
- तक्रार निवारण अधिकारी / प्रधान नोडल अधिकारी, तसेच तक्रार निवारण चॅनेल, आउटसोर्स एजन्सीद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांशी संबंधित समस्या आणि कर्जदारांनी उपस्थित केलेल्या फिनटेक / डिजिटल कर्ज-संबंधित तक्रारी / समस्या हाताळतील, डिजिटल लेंडिंग ॲप्लिकेशन्सच्या विरोधात उठवलेल्या तक्रारींसह. (मोबाईल आणि वेब-आधारित ॲप्लिकेशन्स, यूजर इंटरफेस सह, जे कर्जदाराला कर्ज घेण्यास मदत करतात, ज्यामध्ये कंपनीच्या ॲप्सचा समावेश आहे तसेच कोणत्याही क्रेडिट सुविधा सेवांचा विस्तार करण्यासाठी कंपनीद्वारे नियुक्त केलेल्या कर्ज सेवा प्रदात्यांद्वारे व्यवस्थापित केले जाते.).
- कंपनी इन्शुरन्स रेग्युलेटरी अँड डेव्हलपमेंट अथॉरिटी ऑफ इंडिया ("एआरडीएआय") मध्ये कंपोझिट कॉर्पोरेट एजंट म्हणून नोंदणीकृत आहे आणि अनुक्रमे, विमा उत्पादने आणि म्युच्युअल फंडांचे वितरण करण्यासाठी असोसिएशन ऑफ म्युच्युअल फंड ऑफ इंडिया कडून म्युच्युअल फंड वितरण परवाना कंपनीकडे आहे. त्यानुसार, कंपनीने परवानाधारक एजंट म्हणून हाती घेतलेल्या विमा आणि म्युच्युअल फंड वितरण व्यवसायाशी संबंधित समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी तक्रार निवारण चॅनेल देखील उपलब्ध असतील.

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.

एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021

रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 अंतर्गत, कंपनीने प्रधान नोडल ऑफिसरची नियुक्ती केली आहे. एबीएफएल चे प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसर आणि नोडल ऑफिसर्सचे तपशील कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध आहेत.

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 संप्रेषण करण्याची भाषा आणि पद्धत

विविध स्टेकहोल्डर्सच्या माहितीसाठी निष्पक्ष व्यवहार संहिता, स्थानिक (बोली) भाषेमध्ये, कंपनीच्या वेबसाइटवर टाकली जाईल.

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).

जबाबदार कर्ज देण्याचे आचरण - जंगम / अचल मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करणे वैयक्तिक कर्जाच्या परतफेडीवर / सेटलमेंट वर एबीएफएल खालील मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन करेल:

मूळ जंगम/अचल मालमत्तेचे दस्तऐवज (मालमत्ता दस्तऐवज) जारी करणे आणि कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड / सेटलमेंट झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या कालावधीत नोंदणीकृत शुल्क काढून टाकणे.

- जिथे कागदपत्रे उपलब्ध आहेत, एबीएफएल च्या त्या शाखेतून किंवा कंपनीच्या इतर कार्यालय/शाखेतून, कर्जदार (कर्जाच्या अटींनुसार) मालमत्तेचे दस्तऐवज घेणे निवडू शकतात.
- मालमत्ता दस्तऐवज परत करण्याची कालमर्यादा आणि ठिकाण मंजूरी पत्रात नमूद केले जाईल.
- एकमेव कर्जदार किंवा संयुक्त कर्जदारांच्या निधनाच्या घटनेत, कायदेशीर वारसांना कर्जाची कागदपत्रे परत करण्याची प्रक्रिया कंपनीच्या वेबसाईटवर होस्ट केली आहे.
- कर्जाची पूर्ण परतफेड/सेटलमेंट केल्याच्या 30 दिवसांच्या आत मालमत्ता दस्तऐवज सोडण्यात किंवा शुल्क समाधान फॉर्म संबंधित नोंदणीमध्ये दाखल करण्यात एबीएफएल अयशस्वी झाल्यास, एबीएफएल ने कर्जदारांना भारतीय रिझर्व बँक (आरबीआय) नियमांनुसार (वेळोवेळी सुधारणा केल्यानुसार) विलंबाची भरपाई करणे आवश्यक आहे. एबीएफएल ने कर्जदार/कर्जदारांना विलंबाची कारणे देखील सूचित करणे आवश्यक आहे.
- मालमत्तेच्या दस्तऐवजांचे नुकसान झाल्यास, एकतर अंशत: किंवा पूर्ण, एबीएफएल कर्जदाराला मालमत्ता दस्तऐवजांच्या डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रती मिळविण्यासाठी मदत करेल आणि वरील मुद्द्यामध्ये दर्शविल्याप्रमाणे नुकसान भरपाई देण्याव्यतिरिक्त संबंधित खर्चाचा भार उचलेल. तथापि, अशा प्रकरणांमध्ये, ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी कंपनीकडे अतिरिक्त 30 दिवस उपलब्ध असतील, आणि विलंब कालावधीचा दंड त्यानंतर (म्हणजे एकूण 60 दिवसांच्या कालावधीनंतर) मोजला जाईल.

Reset of Floating Interest Rate on Equated Monthly Instalments (EMI) based Personal Loans

- Personal Loan(s) (defined below) granted to individual(s) on floating interest rate on equated installment (irrespective of periodicity) for purposes other than business / commercial ("Eligible Loan") shall be subject to guidelines as enumerated in ensuing paragraphs:
  - **Personal loans** refer to loans given to **individuals** and consist of (a) consumer credit (defined below), (b) education loan, (c) loans given for creation/ enhancement of immovable assets (e.g., housing, etc.), and (d) loans given for investment in financial assets (shares, debentures, etc.).
  - **Consumer credit** refers to the loans given to **individuals**, which consists of (a) loans for consumer durables, (b) credit card receivables, (c) auto loans (other than loans for commercial use), (d) personal loans secured by gold, gold jewellry, immovable property, fixed deposits (including FCNR(B)), shares and bonds, etc., (other than for business / commercial purposes), (e) personal loans to professionals (excluding loans for business purposes), and (f) loans given for other consumptions purposes (e.g., social ceremonies, etc.).
- At the time of sanctioning of Eligible Loan, ABFL shall clearly communicate to the borrower about

the possible impact of change in benchmark interest rate on the loan leading to changes in EMI, tenor or both through an illustration, as part of Sanction Letter. Subsequently, any increase in the EMI/tenor/ or both on account of the above shall be communicated to the borrower(s) immediately through appropriate channels.

- Borrowers shall have following options at the time of reset of interest rates:
  a. Switch over to a Fixed rate of interest at a rate determined by ABFL (switch over to a fixed rate shall be allowed 1 (one) time during the tenor of loan)
  b. Enhancement in EMI amount; or
  c. Elongation of Tenor (elongation of tenor shall not result in negative amortization; Tenor shall not be extended beyond the maximum permissible tenor as per the product policy norms) ; or
  d. Combination of option (b) and (c); or
  e. ully / Partly prepay the loan at any point during the tenor of the loan.
- ABFL shall communicate to the borrowers the applicable charges for exercising the option of 'Switch over to a Fixed rate' and other service / administrative costs incidental to exercise of the above options in the Sanction Letter. The applicable charges for aforementioned options for each loan product category forms part of the Schedule of Charges hosted on the website of theCompany. Any subsequent changes in the said charges shall also be communicated to the borrowers.
- Sanction Letter shall also incorporate that at the time of reset of interest rate the first impact will be given on the tenor (subject to respective product policy norms), followed by exercise of aforementioned options by borrowers subject to payment of applicable charges.
- The borrowers shall be communicated of the following during reset of interest rates through appropriate modes of communication:
  a. Details of reset (increase / decrease) of floating interest rates with effective date;
  b. Impact of such reset (like change in Tenor, EMI or both);
  c. Availability of option(s), as mentioned above, with the borrowers and timeline within which borrower may exercise his/her option by communicating his/her choice to ABFL, though the option to fully / partly prepay the loan can be exercised by the borrower during the tenor of the loan; and
  d. Timeline within which revised repayment schedule and loan statement will be available for access of the borrowers.
- ABFL would share / make accessible to the borrowers, through appropriate modes of communication, loan statement and repayment schedules to its existing eligible borrowers on a quarterly basis, enumerating the principal and interest recovered till date, EMI amount, number of EMIs left and annualized rate of interest / Annual Percentage Rate (APR) for the entire tenor of the loan.

समतुल्य मासिक हप्त्यावर (सममूल्य मासिक हप्ते (ईएमआय)) आधारित फ्लोटिंग व्याज दराचे रीसेट वैयक्तिक कर्ज

- व्यवसाय/व्यावसायिक ("पात्र कर्ज") व्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी समान हप्त्यावर फ्लोटिंग व्याजदरावर वैयक्तिक/व्यक्तींना दिलेले वैयक्तिक कर्ज (खाली परिभाषित केलेले) ("पात्र कर्ज") पुढील परिच्छेदांमध्ये नमूद केल्यानुसार मार्गदर्शक तत्वांच्या अधीन असेल:
  - ➢ **वैयक्तिक कर्ज** व्यक्तींना दिलेल्या कर्जाचा संदर्भ देते आणि त्यात खालील गोष्टींचा समावेश होतो: (a) ग्राहक क्रेडिट (खाली परिभाषित), (b) शैक्षणिक कर्ज, (c) स्थावर मालमत्तेची निर्मिती/वाढीसाठी दिलेली कर्जे (उदा. घरे इ.), आणि (d) आर्थिक मालमत्ता (शेअर, डिबेंचर इ.) मध्ये गुंतवणूकीसाठी दिलेली कर्जे.
  - ➢ **ग्राहक क्रेडिट** व्यक्तींना दिलेल्या कर्जाचा संदर्भ देते, ज्यामध्ये हे समाविष्ट आहे: (a) ग्राहकोपयोगी वस्तूंसाठी कर्ज, (b) क्रेडिट कार्ड प्राप्त करण्यायोग्य, (c) वाहन कर्ज (व्यावसायिक वापरासाठी कर्जाशिवाय), (d) सोने, सोन्याचे दागिने, स्थावर मालमत्ता, मुदत ठेवी (एफसीएनआर(बी) सह), शेअर्स आणि बॉण्ड्स इत्यादींद्वारे सुरक्षित केलेली वैयक्तिक कर्जे (व्यवसाय/व्यावसायिक हेतूंव्यतिरिक्त), (e) व्यावसायिकांना वैयक्तिक कर्ज (व्यावसायिक हेतूंसाठी कर्ज वगळून), आणि (f) इतर उपभोगाच्या उद्देशांसाठी दिलेली कर्जे (उदा., सामाजिक समारंभ इ.).

- पात्र कर्ज मंजूर करताना, एबीएफएल स्पष्टपणे, मंजूरी पत्राचा भाग म्हणून एका उदाहरणाद्वारे कर्जदाराला कर्जावरील बेंचमार्क व्याजदरातील बदलामुळे सममूल्य मासिक हप्ते (ईएमआय), मुदत किंवा दोन्ही मध्ये बदल होण्याच्या संभाव्य परिणामाबद्दल स्पष्टपणे संप्रेषण करेल. त्यानंतर, उपरोक्त कारणास्तव, सममूल्य मासिक हप्ते (ईएमआय)/मुदत/किंवा दोन्हीमध्ये कोणतीही वाढ झाल्यास, योग्य चॅनेल द्वारे कर्जदारांना त्वरित कळवले जाईल.
- व्याजदर रीसेट करताना, कर्जदारांकडे खालील पर्याय असतील:
  a. कर्जदारांना एबीएफएल द्वारे निर्धारित दरा ने निश्चित व्याजदरावर स्विच करण्याचा पर्याय असेल (कर्जाच्या कालावधीत 1 (एक) वेळा निश्चित दरावर स्विच करण्याची परवानगी असेल)
  b. कर्जदारांना सममूल्य मासिक हप्ते (ईएमआय) रकमेत वाढ करण्याचा पर्याय असेल; किंवा
  c. कर्जदारांकडे मुदत वाढवण्याचा पर्याय असेल (मुदत वाढवल्याने नकारात्मक परिशोधन होणार नाही; उत्पादन धोरणाच्या नियमांनुसार, जास्तीत जास्त परवानगी असलेल्या मुदतीपेक्षा जास्त कालावधी वाढवला जाणार नाही); किंवा
  d. कर्जदारांकडे पर्याय (b) आणि (c) यांचे संयोजन असेल; किंवा
  e. कर्जदारांना कर्जाच्या कालावधी दरम्यान कोणत्याही वेळी कर्जाचे पूर्ण/अंशत: पूर्व-भुगतान करण्याचा पर्याय असेल.
- एबीएफएल कर्जदारांना मंजूरी पत्रामध्ये निश्चित दरावर स्विच-ओव्हर करण्याचा पर्याय वापरण्यासाठी लागू शुल्क आणि वरील पर्यायांचा वापर करण्यासाठी अनुषंगिक सेवा किंवा प्रशासकीय खर्च कळवेल. उपरोक्त पर्यायांसाठी लागू शुल्क, प्रत्येक कर्ज उत्पादन श्रेणीसाठी कंपनीच्या वेबसाइटवर होस्ट केलेल्या शेड्यूल ऑफ चार्जेस चा एक भाग बनते. वरील शुल्कामध्ये नंतरचे कोणतेही बदल देखील कर्जदारांना कळवले जातील.
- मंजुरी पत्रात हे देखील अंतर्भूत केले जाईल की व्याजदर पुनर्संचयित करताना प्रथम परिणाम मुदतीवर (संबंधित उत्पादन धोरण मानदंडांच्या अधीन) दिला जाईल, त्यानंतर कर्जदारांद्वारे वर नमूद केलेल्या पर्यायांचा वापर केला जाईल, जो लागू शुल्क पेमेंटच्या अधीन आहे.
- संप्रेषणाच्या योग्य पद्धतींद्वारे व्याजदर पुनर्संचयित करताना कर्जदारांना खालील गोष्टींची माहिती दिली जाईल:
  a. कर्जदारांना प्रभावी तारखेसह फ्लोटिंग व्याजदराच्या रीसेट (वाढ/कमी) तपशीलांची माहिती दिली जाईल;
  b. कर्जदारांना अशा रिसेट च्या परिणामाची माहिती दिली जाईल (जसे की टेनॉर, सममूल्य मासिक हप्ते (ईएमआय) किंवा दोन्हीमध्ये बदल);
  c. कर्जदारांना, वर नमूद केल्याप्रमाणे, पर्यायांच्या उपलब्धतेबद्दल माहिती दिली जाईल, ज्या वेळेत ते त्यांची निवड एबीएफएल ला कळवू शकतात. हे लक्षात घेण्यासारखे आहे की कर्जाची पूर्ण किंवा अंशत: पूर्व-फेड करण्याचा पर्याय कर्जदाराद्वारे कर्जाच्या कालावधीत वापरला जाऊ शकतो, आणि
  d कर्जदारांना टाइमलाइन ची माहिती दिली जाईल ज्यामध्ये कर्जदारांसाठी सुधारित परतफेड वेळापत्रक आणि कर्ज स्टेटमेंट उपलब्ध असेल.
- प्रत्येक तिमाहीत, एबीएफएल त्यांच्या पात्र कर्जदारांसोबत कर्ज विवरण आणि परतफेडीचे वेळापत्रक शेअर करेल. या दस्तऐवजांमध्ये एकूण मुद्दल आणि परतफेड केलेल्या व्याजाची रक्कम, उर्वरित सममूल्य मासिक हप्ते (ईएमआय) रक्कम, शिल्लक राहिलेल्या सममूल्य मासिक हप्ते (ईएमआय) ची रक्कम आणि संपूर्ण कर्जाच्या मुदतीसाठी वार्षिक व्याजदर किंवा वार्षिक टक्केवारी दर (एपीआर) यांसारख्या माहितीचा समावेश असेल.

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

व्याज दर फ्रेमवर्क धोरण, आणि दंड शुल्कावरील मार्गदर्शक तत्त्वे

- एबीएफएल ने कर्ज आणि अग्रिमसाठी आकारले जाणारे व्याजदर ठरवण्यासाठी निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम विचारात घेऊन व्याज दर मॉडेल स्वीकारले आहे.
- आकारण्यात येणारा व्याजदर कर्जदाराच्या जोखमीच्या श्रेणीकरणावर अवलंबून असतो, उदा., आर्थिक ताकद, व्यवसाय, व्यवसायावर परिणाम करणारे नियामक वातावरण, स्पर्धा, कर्जदाराचा मागील इतिहास इ.
- एक्सपोजर साठी लागू होणारा व्याजदर कर्जदाराला किंवा ग्राहकांना मंजुरी पत्रात स्पष्टपणे कळवला जाईल.
- व्याजाचा दर वार्षिक केला जाईल, जेणेकरुन कर्जदाराला खात्यावर नेमके किती दर आकारले जातील याची माहिती असेल.
- या संदर्भात भारतीय रिझर्व बँक (आरबीआय) ने वेळोवेळी विहित केलेल्या मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार, सह-बाध्यदारांसह किंवा त्याशिवाय वैयक्तिक कर्जदारांना व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या सर्व फ्लोटिंग-रेट मुदत कर्जावर एबीएफएल फोरक्लोजर चार्जेस / प्री-पेमेंट दंड आकारणार नाही.
- कंपनीच्या बोर्डाने व्याज दर फ्रेमवर्क धोरण स्वीकारले आहे आणि ते कंपनीच्या वेबसाइटवर टाकण्यात आले आहे.
- एबीएफएल कर्ज खात्यांमधील दंडात्मक शुल्कावरील मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन सुनिश्चित करेल, जे इतर गोष्टींबरोबरच खालील गोष्टी प्रदान करते:
  - ➢ दंडात्मक शुल्काचे कोणतेही भांडवलीकरण होणार नाही, म्हणजे अशा शुल्कांवर पुढील व्याजाची गणना केली जाणार नाही. तथापि, कर्ज खात्यातील चक्रवाढ व्याजाच्या सामान्य प्रक्रियेवर याचा परिणाम होणार नाही.
  - ➢ दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण वाजवी आणि विशिष्ट कर्ज/उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभाव न करता, भौतिक अटी आणि कर्ज करारातील अटींचे पालन न करण्याशी सुसंगत असेल.
  - ➢ वैयक्तिक कर्जदारांना, व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या कर्जाच्या बाबतीत, दंडात्मक शुल्क हे कर्ज कराराच्या अटी व शर्तींचे पालन न केल्याबद्दल गैर-वैयक्तिक कर्जदारांना लागू होणाऱ्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त नसावे.
  - ➢ दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण आणि कारण स्पष्टपणे कर्जाच्या दस्तऐवजांमध्ये / सर्वात महत्वाच्या अटी आणि शर्ती / की फॅक्ट स्टेटमेंट (केएफसी) मध्ये लागू केले जातील आणि व्याज दर आणि सेवा शुल्क अंतर्गत कंपनीच्या वेबसाइटवर देखील प्रदर्शित केले जातील.
  - ➢ कर्जाच्या भौतिक अटींचे व शर्तींचे पालन न केल्याबद्दल स्मरणपत्रे पाठवताना, दंडात्मक शुल्क देखील कर्जदारांना कळवले जाईल. पुढे, कोणतीही दंडात्मक शुल्क आकारणीची घटना आणि त्याचे कारणही कळवले जाईल.

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 आणि तक्रार निवारण यंत्रणेचा आढावा

एबीएफएल द्वारे व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामकाजाचा वार्षिक आढावा आणि निष्पक्ष व्यवहार संहिता च्या अनुपालनाचा वार्षिक आढावा आणि त्रैमासिक आढावा घेतला जाईल आणि त्याबाबतचा अहवाल बोर्डासमोर ठेवला जाईल.

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.

नानाविध

सध्या, एबीएफएल सोन्याच्या दागिन्यांचे तारण किंवा व्यावसायिक वाहन वित्तपुरवठ्यावर कर्ज देण्याचा विचार करत नाही. ही उत्पादने जोडली गेल्यास, एफपीसी धोरण भारतीय रिझर्व बँक (आरबीआय) ने घालून दिलेल्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार योग्यरित्या अद्यतन केले जाईल.

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.

गुप्तता

- ग्राहकाने अधिकृत केल्याशिवाय एबीएफएल सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानेल.
- ग्राहकाने अधिकृत केल्याशिवाय, एबीएफएल खालील अपवादात्मक प्रकरणांव्यतिरिक्त इतर कोणत्याही घटकाला व्यवहार तपशील उघड करणार नाही:
  - वैधानिक किंवा नियामक कायद्यांद्वारे माहिती प्रदान करणे
  - जर ही माहिती उघड करणे जनतेस कर्तव्य असेल तर
  - कर्जदाराच्या संमतीने माहिती समूह कंपन्यांसोबत शेअर केली जाऊ शकते
  - एबीएफएल हे मार्केटिंग कारणास्तव ग्राहकांची माहिती इतर कोणाशीही शेअर करण्यासाठी वापरणार नाही.

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