

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.

ଏହି ସଂହିତାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ଏହି ସଂହିତାକୁ ଯେଉଁ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ବିକଶିତ କରାଯାଇଛି, ତାହା ହେଲା:

- ନିଜର ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ ଉଚିତ୍ ବ୍ୟବହାର ପ୍ରଦର୍ଶନ ପୁନଃନିଶ୍ଚିତ କରିବା
- ଅଧିକ ପାରଦର୍ଶିତା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଉତ୍ପାଦ ବିଷୟରେ ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝିବା ଏବଂ ସଚେତନ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାକୁ ସକ୍ଷମ କରାଇବା
- ଆଦିତ୍ୟ ବିର୍ଲା ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ (ଏବିଏଫଏଲ) / କମ୍ପାନୀରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆତ୍ମା ଚିଆରି କରିବା

ଏହି କୋଡ୍ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ କଂପାନୀ ଦ୍ଵାରା ମଞ୍ଜୁର ଏବଂ ବିତରଣ କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ କରି ସେମାନେ ନିଜେ ଲାଭ ଉଠାଇବା ପାଇଁ ବାଛିଥିବା ଆର୍ଥିକ ସୁବିଧା ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ସୂଚିତ ଥିବା ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାକୁ ସକ୍ଷମ କରିବା

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.

ଅଣ-ଭେଦଭାବ ନୀତି

ଶାରୀରିକ/ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କ ସମେତ ଲିଙ୍ଗ, ଜାତି, ଧର୍ମ କିମ୍ବା ଅକ୍ଷମତା ନିର୍ବିଶେଷରେ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ରଣ ସୁବିଧା ସମେତ ଏହାର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବା ସମୟରେ ଏବିଏଫଏଲ୍ ଭେଦଭାବରେ ଲିପ୍ତ ହେବ ନାହିଁ।

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

ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ

- ରଣଗ୍ରହଣକୁ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହଣ ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ ।
- ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବା ଉଚିତ ଯାହା ରଣଗ୍ରହଣକୁ ସୁଧକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରେ, ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଅନ୍ୟ ଏକ ବିବେଚନା ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ଏକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହଣକୁ ଦ୍ୱାରା ଅବଗତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯାଇପାରିବ ।
- ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଦାଖଲ କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ କାଗଜପତ୍ରର ଏକ ତାଲିକା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବା ଉଚିତ୍ ।
- ଏବିଏସ୍‌ଏଲ୍ ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ ପାଇଁ ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି ରସିଦ୍ ଜାରି କରିବ ଏହିପରି ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ସ୍ୱୀକୃତି ରସିଦ୍ ରଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ହେବାର ସମୟ ସୀମା ଦର୍ଶାଇବ । ଗ୍ରାହକମାନେ ଆବେଦନର ସ୍ଥିତି ବିଷୟରେ ପଚାରିବା ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବର କିମ୍ବା ଇମେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ କମ୍ପାନୀର ରିଲେସନସିପ ମ୍ୟାନେଜର କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ସେବା ଦଳ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ ।

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.

ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନିୟମ/ସର୍ତ୍ତାବଳୀ

- ଏବିଏସ୍‌ଏଲ୍ ରଣଗ୍ରହଣକୁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ଲିଖିତ ଯୋଗାଯୋଗ ପ୍ରଦାନ କରିବ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହଣକୁ ଦ୍ୱାରା ବୁଝିହେଉଥିବା ଭାଷା, ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ଉପାୟରେ, ମଞ୍ଜୁରୀପ୍ରାପ୍ତ ରଣ ରାଶି ର ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଏହି ଯୋଗାଯୋଗରେ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରୟୋଗ ପଦ୍ଧତି ସମେତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ । ଏବିଏସ୍‌ଏଲ୍ ଏହି ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ ରଣଗ୍ରହଣ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରାପ୍ତ କରିଛନ୍ତି ବୋଲି ରେକର୍ଡ ରଖିବ ।
- ଏବିଏସ୍‌ଏଲ୍ ରଣଗ୍ରହଣାତ୍ମକ ରଣ ଦସ୍ତାବିଜର ଏକ ନକଲ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ବାଧ୍ୟ ଅଟେ, ଯେଉଁଥିରେ ସୁଧ ହାର ସମେତ ରଣର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ଆଦର୍ଶ ଭାବରେ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହଣକୁ ବୁଝାପଡୁଥିବା ଭାଷାରେ ଦର୍ଶାଯାଇଛି । ଏହାବ୍ୟତୀତ, ଏବିଏସ୍‌ଏଲ୍ ରଣ ମଞ୍ଜୁର, ବିତରଣ କିମ୍ବା ବିତରଣ ପରେ ରଣ ଦସ୍ତାବିଜରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଏନକ୍ଲୋଚରର ନକଲ ରଣଗ୍ରହଣକୁ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ପଡିବ ।
- ବିଳମ୍ବରେ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ଦଣ୍ଡମୂଳକ ସୁଧ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ କୌଣସି ଧାରା ରଣ ଦସ୍ତାବିଜରେ ମୋଟା ଅକ୍ଷରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ ।
- ଯେଉଁ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଏହା ଲାଗୁ ହେବ, କମ୍ପାନୀର ରଣ ଦସ୍ତାବିଜରେ ରହିଥିବା ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ବିଭିନ୍ନ ଦିଗ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ, ଯେଉଁଥିରେ ଅଧିକାର ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ନୋଟିସ୍ ଅବଧି, ଉକ୍ତ ନୋଟିସ୍ ଅବଧି ଛାଡ଼ି ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ପରିସ୍ଥିତି ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ, ସମ୍ପତ୍ତି ବିକ୍ରି/ ନିଲାମ କୁ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କରୁଥିବା ପ୍ରୋଟୋକଲ୍ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହଣକୁ ପୁନର୍ଦଖଲ ଦେବା ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ ।

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.

ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମେତ ରଣ ବିତରଣ

- ଏବିଏଫଏଲ୍ କୁ ଏହାର ସମ୍ମାନଜନକ ରଣଗ୍ରହୀତାକୁ ଏକ ଆନୁଷ୍ଠାନିକ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ପ୍ରଦାନ କରିବା ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ଅଟେ ଯାହା ସେମାନଙ୍କର ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା କିମ୍ବା ସେମାନଙ୍କ ପାଇଁ ବୁଝାପଡୁଥିବା ଭାଷାରେ ସେମାନଙ୍କୁ ଅନୁମୋଦନର ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବ । ଏହି ସଂଶୋଧନରେ ବିତରଣ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀରେ ସଂଶୋଧନ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଶୁଳ୍କ, ପ୍ରାକ୍-ଦେୟ ଶୁଳ୍କ ଆଦି ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଉପାଦାନ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ । ଏହାବ୍ୟତୀତ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ ସଂଶୋଧନ କୁ କେବଳ ଆଗୁଆ ଜଙ୍ଗରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯିବ ବୋଲି ଏବିଏଫଏଲ୍ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦେବାକୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧ । ଏହି ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିକୁ ଗୁରୁତ୍ୱ ଦେବା ପାଇଁ, ରଣ ଦସ୍ତାବିଜର ଡାକ୍ତାରେ ଏହି ପ୍ରଭାବର ଏକ ସର୍ତ୍ତକୁ ସତର୍କତାର ସହ ଯୋଡାଯିବ ।
- ରଣ ଦସ୍ତାବିଜ ଅଧୀନରେ ଦେୟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତା ପ୍ରତ୍ୟାହାର/ରୁରାଦ୍ୱିତ କରିବା ର ନିଷିଦ୍ଧ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ ଦସ୍ତାବିଜ ସହିତ ସହମତ ହେବ ।
- ସମସ୍ତ ବକେୟା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ କରିବା ପରେ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ ରାଶି ହାସଲ କରିବା ପରେ, ଏବିଏଫଏଲ୍ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବିରୋଧରେ ଏବିଏଫଏଲ୍ ଅନ୍ୟ ଦାବି ପାଇଁ କୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା କୌଣସି ଅନ୍ୟ ଦାବି ବ୍ୟତୀତ ସମସ୍ତ ଅମାନତ ମୁକ୍ତ କରିବ । ସେହି ଅର୍ଥ ର ଏଭଳି ଅଧିକାର ପ୍ରୟୋଗ କଲେ, ରଣନେତୃତ୍ୱ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ବିଧିବଦ୍ଧ ଭାବେ ସୂଚିତ କରାଯିବ, ଯେଉଁଥିରେ ଅବଶିଷ୍ଟ କୌଣସି ଦାବି ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦାବିର ସମାଧାନ/ ଦେୟ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କେଉଁ ସର୍ତ୍ତରେ ଏବିଏଫଏଲ୍ ଅମାନତକୁ ଅଟକାଇବାର ଅଧିକାର ରହିଛି ସେ ସମ୍ପର୍କରେ ବିସ୍ତୃତ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

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.

ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ଲାଟଫର୍ମରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ରଣ

ଏବିଏଫଏଲ୍ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ଲାଟଫର୍ମରେ ଏନଏଫଏସି ଦ୍ୱାରା ପ୍ରାପ୍ତ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆରବିଆଇ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ଉପରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁସରଣ କରିବ, ଯାହା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ ସହିତ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପାଇଁ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରେ:

- ଏକେଡ଼ିଭ ଭାବରେ ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ ରଣ ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକର ନାମ ଏବିଏଫଏଲ୍ ର ଝେବସାଇଟରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ
- ଏକେଡ଼ିଭ ଭାବରେ ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ ରଣ ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏବିଏଫଏଲ୍ ର ନାମ ପ୍ରକାଶ କରିବାକୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ଏବିଏଫଏଲ୍ ସେହି ଏକେଡ଼ିଭମାନଙ୍କ ନାମ ପ୍ରକାଶ କରିବ ଯେଉଁମାନଙ୍କ ଡରଫ୍ଟରୁ ସେମାନେ ରଣନେଇଥିବା ଏକେଡ଼ିଭଙ୍କ ସହ ଆଲୋଚନା କରୁଛନ୍ତି।
- ଅନୁମୋଦନ ପରେ ତୁରନ୍ତ କିଛି ରଣ ଦସ୍ତାବିଜ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବା ପୂର୍ବରୁ, ଏବିଏଫଏଲ୍ କମ୍ପାନୀର ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ଲେଟରହେଡ୍ ରେ ରଣଗ୍ରହଣକୁ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଜାରି କରିବ।
- ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ/ବିଚାରଣ ସମୟରେ, ଏବିଏଫଏଲ୍ ସମସ୍ତ ରଣଗ୍ରହଣକୁ ରଣ ଦସ୍ତାବିଜର ନକଲ ସହିତ ଏକ ବିସ୍ତୃତ ପ୍ୟାକେଜ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବ, ଯେଉଁଥିରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରତ୍ୟେକ ସଂଲଗ୍ନ ହୋଇଥିବା ଦସ୍ତାବିଜର ନକଲ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ରହିବ ।
- ଏବିଏଫଏଲ୍ ଦ୍ଵାରା ସଂଯୁକ୍ତ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ଉପରେ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷଣ ଏବଂ ତଦାରଖ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ।
- ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସମ୍ପର୍କରେ ସଚେତନତା ସୃଷ୍ଟି ପାଇଁ ଯଥେଷ୍ଟ ପ୍ରୟାସ କରାଯିବ।

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.

ସାଧାରଣ

- ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ ଦସ୍ତାବିଜରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଦ୍ଵାରା ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଅନୁମତି ନ ମିଳିଲେ ଏବିଏଫଏଲ୍ ଏହାର ରଣଗ୍ରହଣକ ବ୍ୟାପାରରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣକୁ ଏଡ଼ାଇବ, କେବଳ ସେହି କ୍ଷେତ୍ରରେ ଯେଉଁଠାରେ ଏବିଏଫଏଲ୍ ରଣଗ୍ରହଣକ ଦ୍ଵାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶିତ ହୋଇନଥିବା ନୂତନ ସୂଚନା ବିଷୟରେ ସଚେତନ ହୁଏ ।
- ରଣଗ୍ରହଣକ ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତର/ପ୍ରାକ୍-ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ରଣଦାତାଙ୍କ ଠାରୁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ପରେ, ଏବିଏଫଏଲ୍ ସାଧାରଣତଃ ରଣଗ୍ରହଣକ ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ କରିବାର ତାରିଖଠାରୁ 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଉତ୍ତର ଦେବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ତେବେ ଏହାର ସମ୍ପର୍କ କିମ୍ବା ଆପଣ ଜଣାଇଥାନ୍ତୁ । ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପ୍ରକ୍ରିୟା ସ୍ପଷ୍ଟ ଦୁର୍ଭିତ୍ତିକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ ସତର୍କତାର ସହ ପାଳନ କରେ, ଯାହା ସମସ୍ତ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଆଇନ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ ସହିତ ସମନ୍ୱୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ।
- ଏହାର ରଣଗ୍ରହଣକଠାରୁ ବକେୟା ଦେୟ ଆଦାୟ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଏବିଏଫଏଲ୍ ଏବଂ ଏହାର ଏକେଡ଼ିଭ / ଏକେଡ଼ିଭ୍ ଅଂଶୀଦାରମାନେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ବିରୋଧରେ ମୌଖିକ କିମ୍ବା ଶାରୀରିକ ଧମକ କିମ୍ବା ଅଯଥା ନିର୍ଯାତନା ଦେବାରୁ କଠୋର ଭାବରେ ଦୂରେଇ ରୁହନ୍ତି, ତଥା ଏଥିରେ ରଣଗ୍ରହଣକ ପରିବାର ସଦସ୍ୟ, ରେଫରେନ୍ସ ଏବଂ ପରିଚିତଙ୍କ ଗୋପନୀୟତାକୁ ସର୍ବସାଧାରଣରେ ଅପମାନିତ କିମ୍ବା ଆକ୍ରମଣ

କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ କାର୍ଯ୍ୟରୁ ଦୂରେଇ ରହିବା ସହିତ ମୋବାଇଲ୍ କିମ୍ବା ସାମାଜିକ ଗଣମାଧ୍ୟମ ମଞ୍ଚ ମାଧ୍ୟମରେ ଅନୁପଯୁକ୍ତ ବାର୍ତ୍ତା ପଠାଇବା, ଧମକପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ବେନାମା କଲ୍ କରିବା, ରଣ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ ଶାରୀରିକ ବଳ ପ୍ରୟୋଗ କରିବା କିମ୍ବା ମିଥ୍ୟା ଏବଂ ବିଭ୍ରାନ୍ତିକର ସୂଚନା ପ୍ରସାରଣ କରିବା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ । ଏବିଏଫଏଲ୍ କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ ସଂଗ୍ରହ ଏଜେଣ୍ଟ / ଏଜେଣ୍ଟ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମଗୁଡ଼ିକ ସତର୍କତାର ସହ ପରିଚାଳିତ ହୁଏ ଯାହା ଦ୍ଵାରା ସେମାନେ ଏକ ବୃତ୍ତିଗତ ଏବଂ ସମ୍ମାନଜନକ ଉପାୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ବାର୍ତ୍ତାଳାପ କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ଦକ୍ଷତା ଏବଂ ଜ୍ଞାନ ରଖନ୍ତି ।

- କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା ଏହାର ପ୍ରତିନିଧି ଅବହେଳାକାରୀ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସକାଳ 08:00ଠାରୁ 19:00 ମଧ୍ୟରେ କଲ୍ କରିବେ, ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବ୍ୟବସାୟ ସମ୍ପର୍କୀୟ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପରିସ୍ଥିତିରେ ଉପରୋକ୍ତ ସମୟ ବାହାରେ କଲ୍ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ ନାହିଁ।
- ଯଦି ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ କେବଳ ବକେୟା ଆଦାୟ କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଅବହେଳାକାରୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ନିଆଯାଇଥିବା ଅମାନତ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବାର ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିପାରେ ଏବଂ ସମ୍ପର୍କିତ ଖାମଖୁଆଲି ଭାବରେ ବର୍ଣ୍ଣିତ କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ହେବ ନାହିଁ।
- ଏହାର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ପରବର୍ତ୍ତୀ ଉପଲକ୍ଷି ସମେତ ଏହାର ଅମାନତ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ସହିତ ଜଡ଼ିତ ପ୍ରକ୍ରିୟାର ପ୍ରତ୍ୟେକ ଦିଗ ଅତ୍ୟନ୍ତ ନିରପେକ୍ଷତା ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟତା ସହିତ ପରିଚାଳିତ ହେବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ କମ୍ପାନୀ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିଦେଇଛି ।

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.

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା

- ଏବିଏଫଏଲ୍ ରେ, ଆମର ସର୍ବୋଚ୍ଚ ସମର୍ପଣ ଗ୍ରାହକ ସେବାମାନକୁ ଅଭୂତପୂର୍ବ ଉଚ୍ଚତାରେ ପହଞ୍ଚାଇବା ଏବଂ ଅତୁଳନୀୟ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୋଷ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଉପରେ ଆଧାରିତ ।
- ଏବିଏଫଏଲ୍ ର ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ଅଧିକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ କରିବା ପାଇଁ, ଏବିଏଫଏଲ୍ ଏକ ଗଠନମୂଳକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିଛି । ଏହି ବ୍ୟବସ୍ଥା/ପ୍ରଣାଳୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ଚାହୁଁଥିବା ପ୍ରତିକାର ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ତଥା ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଢାଞ୍ଚା ମଧ୍ୟରେ ଅଛି ।
- ମତାମତ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ କରିବାକୁ ଇଚ୍ଛୁକ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ଥିବା ଯୋଗାଯୋଗର ନିମ୍ନଲିଖିତ ମାର୍ଗଗୁଡ଼ିକର ଉପଯୋଗ କରିବାକୁ ଆମତଃ କରାଯାଉଛି । ସୋମବାରରୁ ରବିବାର : ସକାଳ 9:00 ଠାରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 7:00
 - ଆମର ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବରରେ କଲ୍ କରନ୍ତୁ: 1800-270-7000
 - ଇମେଲ୍ କରନ୍ତୁ: care.finance@adityabirlacapital.com (କୌଣସି ପ୍ରଶ୍ନ ଉଠାଇବାକୁ / ଅନୁରୋଧ କରିବାକୁ) grievance.finance@adityabirlacapital.com (ଅଭିଯୋଗ ଦେବାପାଇଁ)
 - ଆମକୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାରେ ଲେଖନ୍ତୁ:
ଆଦିତ୍ୟ ବିର୍ଲା ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍,
10ମ ମହଲା, ଆର୍-ଟେକ୍ ପାର୍କ, ନିର୍ଲୋନ୍ କମ୍ପ୍ଲେକ୍ସ,
ଫେଷ୍ଟର୍ଣ୍ଣ ଏକ୍ସପ୍ରେସ ରାଜପଥ, ରୋରେଗାଓ ପୁର, ମୁମ୍ବାଇ - 400 063
- ଲିଖିତ ଅଭିଯୋଗ ପାଇବା ପରେ ଏବିଏଫଏଲ୍ 5ଟି କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକୃତି କିମ୍ବା ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପଠାଇବାକୁ କଠିନ ପ୍ରୟାସ କରିବା ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ ଏହି ମାମଲାର ପୂର୍ଣ୍ଣାନ୍ତପୂର୍ଣ୍ଣ ଅନୁଧ୍ୟାନ ପରେ କଂପାନି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ମାସ/30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଏହାର ନିର୍ଣ୍ଣାୟକ ଜବାବ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ କିମ୍ବା ସମୟ ବୃଦ୍ଧି ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ କରି ସେହି ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ପ୍ରଦାନ କରିବ । ନିଶ୍ଚିତ ରୁହନ୍ତୁ, କମ୍ପାନି ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ପ୍ରତିବର୍ତ୍ତନ-ସମୟ (ଟିଏଟି) ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧ ।
- ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀ/ପ୍ରମୁଖ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ବିବରଣୀ ସହିତ ଲୋକପାଳଙ୍କ ବୃଦ୍ଧି ବ୍ୟବସ୍ଥା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବା ପୋର୍ଟାଲର ବିବରଣୀ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍ ଏବଂ ଶାଖାରେ ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି ।
- ଉଭୟ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ/ ପ୍ରଧାନ ନୋଡାଲ ଅଫିସର ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଡ୍ୟାନେଲଗୁଡ଼ିକ ଆଉଟସୋର୍ସ ଏଜେଣ୍ଟିଫ୍ରାମ୍ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସେବା ସମ୍ପନ୍ନାୟ ମାମଲାଗୁଡ଼ିକର ପରିଚାଳନା କରିବା ସହିତ ରଣଗ୍ରହଣୀୟ ହାରା ଉଠାଯାଇଥିବା ଫିନଟେକ୍ / ଡିଜିଟାଲ ରଣ ସମ୍ପର୍କିତ ଅଭିଯୋଗ କିମ୍ବା ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ କରିବା ସହିତ ଡିଜିଟାଲ ରଣ ଆବେଦନ ବିପକ୍ଷରେ ଦାୟର ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗର ମଧ୍ୟ ସେମାନେ ଶୁଣାଣି କରିବେ (ଉପଭୋକ୍ତା ଇଣ୍ଟରଫେସ୍ ସହିତ ମୋବାଇଲ୍ ଏବଂ ୱେବ୍-ଆଧାରିତ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ଯାହା କମ୍ପାନୀର ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ସମେତ ରଣଗ୍ରହଣୀୟ ହାରା ରଣ ନେବାର ସୁବିଧା କରେ ଏବଂ କୌଣସି ରଣ ସୁବିଧା ସେବାର ସମ୍ପ୍ରସାରଣ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ହାରା ନିୟୋଜିତ ରଣ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ହାରା ପରିଚାଳିତ ହୁଏ) ।
- କମ୍ପାନୀ ଭାରତୀୟ ବୀମା ନିୟାମକ ଏବଂ ବିକାଶ ପ୍ରାଧିକରଣ ("ଆଇଆରଡିଏଆଇ")ରେ ଏକ ସାମଗ୍ରିକ କର୍ପୋରେଟ୍ ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବରେ ପଞ୍ଜିକୃତ ହୋଇଛି ଏବଂ ବୀମା ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ମ୍ୟୁଚୁଆଲ ଫଣ୍ଡର ବଣ୍ଟନ ପାଇଁ ଆସୋସିଏସନ୍ ଅଫ୍ ମ୍ୟୁଚୁଆଲ ଫଣ୍ଡ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆରୁ ଯଥାକ୍ରମେ ଏକ ମ୍ୟୁଚୁଆଲ ଫଣ୍ଡ ବିତରଣ ଲାଇସେନ୍ସ ମଧ୍ୟ ରଖିଛି । ନିରବଚ୍ଛିନ୍ନ ସେବା ପ୍ରତି ଏହାର ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା ଅନୁଯାୟୀ, ବୀମା ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ମ୍ୟୁଚୁଆଲ ଫଣ୍ଡକୁ ଲାଇସେନ୍ସପ୍ରାପ୍ତ ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବରେ ବଣ୍ଟନ କରିବାରେ କମ୍ପାନୀର ପ୍ରୟାସ ରୁ ଉପୁଜିଥିବା କୌଣସି ଟିକା କିମ୍ବା ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଡ୍ୟାନେଲଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରସ୍ତୁତ ଏବଂ ଉପଲବ୍ଧ ଅଟନ୍ତି ।

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.

ସମନ୍ୱିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2021

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ - ସମନ୍ୱିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2021, ଅଧୀନରେ ପ୍ରମୁଖ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ନିଯୁକ୍ତ କରିଛନ୍ତି । କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍ରେ ପ୍ରମୁଖ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ ଏବଂ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ସବିଶେଷ ତଥ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି ।

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.

ଉଚିତ୍ ବ୍ୟବହାର ସଂହିତା କୁ ଜଣାଇବାର ଭାଷା ଏବଂ ଚରିକା

ବିଭିନ୍ନ ଅଂଶୀଦାରଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ଉଚିତ୍ ବ୍ୟବହାର ସଂହିତାକୁ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ରଖାଯିବ ।

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).

ଦାୟିତ୍ୱବାନ ରଣଦେବା ଆଚରଣ – ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ପରିଶୋଧ/ସମାଧାନ ଉପରେ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ଜାରି କରିବା

ଏବିଏଫଏଲ୍ ନିମ୍ନଲିଖିତ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଦ୍ୱାରା ପରିଚାଳିତ ହେବ:

- ମୂଳ ସ୍ଥାବର କିମ୍ବା ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ (ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡ଼ିକ) ମୁକ୍ତ କରିବା ଏବଂ କୌଣସି ପଞ୍ଜୀକୃତ ଶୁଳ୍କ କୁ ହଟାଇବା ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ କିମ୍ବା ସମାଧାନ ପରେ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସହଜ ହେବ ।
- ରଣଗ୍ରହୀତାମାନେ ରଣ ଖାତା ସେବା କରିଥିବା ଶାଖାରୁ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ଅନ୍ୟ କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ/ଶାଖାରୁ ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ସଂଗ୍ରହ କରିବାର ବିକଳ ପାଇପାରିବେ, ଯଦି ସେମାନେ ରଣର ସର୍ଭାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଏବଂ ଯେଉଁଠାରେ ଦସ୍ତାବିଜ ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି ସେହି ଶାଖାରୁ ଏବିଏଫଏଲ୍ କୁ ଆଗୁଆ ସୂଚନା ଦିଅନ୍ତି ।
- ମଞ୍ଜୁରୀ ଚିଠିରେ ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ଫେରାଇବାର ସମୟସୀମା ଏବଂ ସ୍ଥାନ ଉଲ୍ଲେଖ ରହିବ ।
- ଯଦି ଏକମାତ୍ର ରଣଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ଯୁଗ୍ମ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁ ହୁଏ, ତେବେ ରଣ ଦସ୍ତାବିଜକୁ ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀଙ୍କୁ ଫେରସ୍ତ କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି ।
- ଯଦି ରଣର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ / ସମାଧାନ ର 30 ଦିନ ପରେ ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ଜାରି କରିବାରେ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରେଜିଷ୍ଟ୍ରେରେ ଚାର୍ଜ୍ ସବୁକ୍ଷିପ୍ତ ଫର୍ମ ଦାଖଲ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ହୁଏ, ତେବେ ଏବିଏଫଏଲ୍ ରିଜର୍ଭ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ନିୟମାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ବିଳମ୍ବ ଅବଧି ପାଇଁ ରଣଦାତାଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବା ସମୟକ୍ରମେ ସଂଶୋଧିତ ହୋଇଛି । ଏହାବ୍ୟତୀତ ଏବିଏଫଏଲ୍ ଏଭଳି ବିଳମ୍ବ କାରଣ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ (ମାନଙ୍କୁ) ଜଣାଇବ ।
- ଆଂଶିକ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ନଷ୍ଟ/କ୍ଷତି କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଏବିଏଫଏଲ୍ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜର ନକଲ/ପ୍ରମାଣିତ ପ୍ରତିଲିପି ହାସଲ କରିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବ ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ବିନ୍ଦୁରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବା ସହିତ ଆନୁସଙ୍ଗିକ ଖର୍ଚ୍ଚ ମଧ୍ୟ ବହନ କରିବ । ତେବେ ଏଭଳି ପରିସ୍ଥିତିରେ ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ତୃଡ଼ାତ ରୂପ ଦେବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀକୁ ଅତିରିକ୍ତ 30 ଦିନ ସମୟ ଦିଆଯିବ । ଏହାପରେ ମୋଟ 60 ଦିନ ବିଳମ୍ବିତ ଅବଧି ପାଇଁ ଜରିମାନା ହିସାବ କରାଯିବ ।

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.

ସମାନ ମାସିକ କିଛି (ଇଏମଆଇ) ଆଧାରିତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ଉପରେ ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ସୁଧ ହାର ପୁନଃନିର୍ଦ୍ଧାରଣ

- ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ(ରଣ ଗୁଡ଼ିକ) (ନିମ୍ନରେ ବର୍ଣ୍ଣନା କରାଯାଇଛି) ବ୍ୟକ୍ତିବିଶେଷଙ୍କୁ ସମାନ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ସୁଧ ହାରରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ ଯାହା ବାଣିଜ୍ୟ/ବାଣିଜ୍ୟିକ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟପାଇଁ କିଛି (ଅବଧି ନିର୍ଦ୍ଦେଶରେ) ("ଯୋଗ୍ୟ ରଣ") ପରବର୍ତ୍ତୀ ଅନୁଚ୍ଛେଦରେ ବର୍ଣ୍ଣାଯାଇଥିବା ମାର୍ଗଦର୍ଶକ ଆଧାନରେ ରହିବ:
 - ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ବ୍ୟକ୍ତିବିଶେଷଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ରଣକୁ ବୁଝାଏ ଏବଂ ଏଥିରେ (କ) ଉପଭୋକ୍ତା ରଣ (ନିମ୍ନରେ ବର୍ଣ୍ଣିତ), (ଖ) ଶିକ୍ଷା ରଣ, (ଗ) ସ୍ଥିର ସମ୍ପତ୍ତି ନିର୍ମାଣ/ବୁଦ୍ଧି ପାଇଁ ଦିଆଯାଇଥିବା ରଣ (ଉଦାହରଣ ସ୍ୱରୂପ, ଗୃହନିର୍ମାଣ ଇତ୍ୟାଦି), ଏବଂ (ଘ) ଆର୍ଥିକ ସମ୍ପତ୍ତିରେ ନିବେଶ ପାଇଁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ରଣ (ଭାଗ ଗୁଡ଼ିକ, ରଣ ସ୍ୱୀକାର ପତ୍ର, ଇତ୍ୟାଦି)।
 - ବ୍ୟକ୍ତିବିଶେଷଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ରଣକୁ ଉପଭୋକ୍ତା ରଣ ବୁଝାଏ ଯାହା (କ) ଉପଭୋକ୍ତା ସ୍ଥାୟୀ ବ୍ୟୟ ପାଇଁ ରଣ, (ଖ) କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ପ୍ରାପ୍ୟ, (ଗ) ଅଟୋ ରଣ (ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ରଣ ଯାହା ବାଣିଜ୍ୟିକ ରଣ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ନୁହେଁ), (ଘ) ସୁନା, ସୁନା ଗହଣା, ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି, ଫିକ୍ସଡ୍ ଡିପୋଜିଟ୍ ହାରା ସୁରକ୍ଷିତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ(ଏଫସିଏନଆର ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ (ଦି)), ଭାଗ ଏବଂ ବନ୍ଧପତ୍ର ଗୁଡ଼ିକ ଇତ୍ୟାଦି, (ବ୍ୟବସାୟ/ବାଣିଜ୍ୟିକ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ), (ଢ) ବୃତ୍ତିଗତମାନଙ୍କୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ (ବ୍ୟବସାୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ନିଆଯାଇଥିବା ରଣ ବ୍ୟତୀତ), ଏବଂ (ଚ) ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଉପଭୋକ୍ତା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ରଣ (ଉଦାହରଣ ସ୍ୱରୂପ, ସାମାଜିକ ସମାବେଶ, ଇତ୍ୟାଦି) କୁ ନେଇ ଗଠିତ ।
- ଏକ ଯୋଗ୍ୟ ରଣଅନୁମୋଦନ ପରେ, ଏବିଏଫଏଲ୍ ବେଞ୍ଚମାର୍କ ସୁଧ ହାରରେ ଅସ୍ଥିରତାର ସମ୍ଭାବ୍ୟ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଜଣାଇବାକୁ ବାଧ୍ୟ । ଏହି ଚିଠିରେ ବ୍ୟାପକ ବିବରଣୀ ରହିବ, ଯାହାକୁ ଏକ ଦୃଷ୍ଟାନ୍ତମୂଳକ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ ମାଧ୍ୟମରେ ସ୍ପଷ୍ଟ କରାଯିବ, ଯାହାକୁ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ରରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ । ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ ସମାନ ମାସିକ କିଛି, ଅବଧି କିମ୍ବା ଉଭୟରେ କୌଣସି ବ୍ୟବସ୍ଥାପନ ଫଳରେ ଉପରୋକ୍ତ ବେଞ୍ଚମାର୍କ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଆସିଲେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଚ୍ୟାନେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ତୁରନ୍ତ ଅବଗତ କରାଯିବ ।
- ସୁଧ ହାର ପୁନଃନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ସମୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଖରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିକଳ୍ପ ରହିବ:
 - କ) ଏବିଏଫଏଲ୍ ହାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହାରରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସୁଧହାରକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରନ୍ତୁ (ରଣ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ହାରକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ)
 - ଖ) ଇଏମଆଇ ପରିମାଣରେ ବୁଦ୍ଧି; କିମ୍ବା
 - ଗ) ଅବଧି ବୁଦ୍ଧି (ଅବଧି ବୁଦ୍ଧି ଫଳରେ ନକାରାତ୍ମକ ଅନୁମୋଦନ ହେବ ନାହିଁ; ଉପାଦ ନୀତି ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ ଅବଧିକୁ ସର୍ବାଧିକ ଅନୁମୋଦିତ ଅବଧିରୁ ଅଧିକକୁ ବୁଦ୍ଧି କରାଯିବ ନାହିଁ); କିମ୍ବା
 - ଘ) ବିକଳ୍ପ (ଖ) ଏବଂ (ସି)ର ମିଶ୍ରଣ; କିମ୍ବା
 - ଢ) ରଣ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଯେକୌଣସି ସମୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ/ଆଂଶିକ ଭାବରେ ରଣ ଆଗୁଆ ପୈଠ କରନ୍ତୁ।
- ଏବିଏଫଏଲ୍ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ରରେ ଉପରୋକ୍ତ ବିକଳ୍ପଗୁଡ଼ିକୁ ବ୍ୟବହାର କରିବା ପାଇଁ "ସ୍ଥାୟୀ ସୁଧହାର କୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ" ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସେବା/ପ୍ରଶାସନିକ ଖର୍ଚ୍ଚର ବିକଳ୍ପ ବ୍ୟବହାର ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ବିଷୟରେ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ଅବଗତ କରିବ । ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣ ଉପାଦ ବର୍ଗ ପାଇଁ ଉପରୋକ୍ତ ବିକଳ୍ପଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଶୁଳ୍କ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ହୋଷ୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ଦେୟ ସୂଚୀର ଏକ ଅଂଶ ଅଟେ । ଉକ୍ତ ଶୁଳ୍କରେ ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ମଧ୍ୟ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଯିବ ।
- ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ରରେ ଏହା ମଧ୍ୟ ଉଲ୍ଲେଖ ରହିବ ଯେ ସୁଧ ହାରପୁନଃନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ସମୟରେ, ପ୍ରଥମ ପ୍ରଭାବ ଅବଧି (ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଉପାଦ ନୀତି ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ) ଉପରେ ଦିଆଯିବ, ତା'ପରେ ଉପରୋକ୍ତ ବିକଳ୍ପଗୁଡ଼ିକ ରଣଧାରକମାନେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ପୈଠ କରିବା ଆଧାନରେ ବ୍ୟବହାର କରିବେ ।
- ସୁଧ ହାରର ପୁନର୍ଗଠନ ସମୟରେ, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବା ପାଇଁ ଯୋଗାଯୋଗର ଉପଯୁକ୍ତ ପଦ୍ଧତି ଗୁଡ଼ିକ:
 - କ) ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ତାରିଖ ସହିତ ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ସୁଧ ହାରର ପୁନଃନିୟୋଜନ (ବୁଦ୍ଧି / ହ୍ରାସ) ବିବରଣୀ;
 - ଖ) ପୁନଃନିୟୋଜନର ପ୍ରଭାବ (ଯେମିତିକି ଅବଧିରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ, ଇଏମଆଇ କିମ୍ବା ଉଭୟରେ);
 - ଗ) ଉପରୋକ୍ତ ଉଲ୍ଲେଖ ଅନୁଯାୟୀ, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନିକଟରେ ବିକଳ୍ପ(ଗୁଡ଼ିକ)ର ଉପଲବ୍ଧତା ଏବଂ ଏହା ସହିତ ଥିବା ସମୟସୀମା ଏବଂ ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି ନିଜର ପସନ୍ଦ ଏବିଏଫଏଲ୍ କୁ ଜଣାଇ ନିଜର ବିକଳ୍ପ ବ୍ୟବହାର କରିପାରିବେ, ଯାହା ରଣକୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ/ଆଂଶିକ ଭାବରେ ଅଗ୍ରିମ ଦେୟ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ରଣଗ୍ରହୀତା ରଣ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ବ୍ୟବହାର କରିପାରିବେ; ଏବଂ
 - (ଘ) ସଂଶୋଧିତ ପରିଶୋଧ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ଏବଂ ରଣ ବିବରଣୀକୁ ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଆକସେପ୍ କରିବା ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ
- ଏବିଏଫଏଲ୍ ଉପଯୁକ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ମାଧ୍ୟମରେ ଡ୍ରେମାସିକ ଭିତ୍ତିରେ ଏହାର ବର୍ତ୍ତମାନର ଯୋଗ୍ୟ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ରଣ ବିବରଣୀ ଏବଂ ପରିଶୋଧ ସମୟସୂଚୀ ବିଷୟରେ ଅଂଶୀଦାରମାନଙ୍କୁ ଅବଗତ କରିବ । ବର୍ତ୍ତମାନ ସୁଦ୍ଧା ଆଦାୟ ହୋଇଥିବା ମୂଳ ଏବଂ ସୁଧ, ଇଏମଆଇ ପରିମାଣ, ଅବଶିଷ୍ଟ ଇଏମଆଇ ସଂଖ୍ୟା ଏବଂ ବାର୍ଷିକ ହାର ରଣନା କରନ୍ତୁ। ରଣର ସମଗ୍ର ଅବଧି ପାଇଁ ସୁଧ/ବାର୍ଷିକ ପ୍ରତିଶତ ହାର (ଏପିଆର)।

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

ସୁଧ ହାର ଢାଞ୍ଚା ନୀତି ଏବଂ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା

- ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରାମ ପାଇଁ ସୁଧ ହାର ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା ପାଇଁ ଏବିଏଫଏଲ୍ ପାଣ୍ଡିର ମୂଲ୍ୟ, ଚମାର୍ ଏବଂ ଆଶଙ୍କା ପ୍ରିମିୟମକୁ ବିଚାରକୁ ନେଇ ଏକ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ ଗ୍ରହଣ କରିଛି ।
- ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ସୁଧହାର ମୁଖ୍ୟତଃ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବିପଦସ୍ତର ଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ । ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଇତିହାସ ଇତ୍ୟାଦି ଆର୍ଥିକ ଶକ୍ତି, ବ୍ୟବସାୟ, ନିୟାମକ ପରିବେଶ ବ୍ୟବସାୟ, ପ୍ରତିଯୋଗିତା, ଅତୀତକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଛି । ଅନାବରଣ ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ସୁଧହାର ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ରଣଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଅବଗତ କରାଯିବ ।
- ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ସ୍ଥିର କରାଯିବ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ରଣଗ୍ରହୀତା ପ୍ରକୃତ ହାର ବିଷୟରେ ଅବଗତ ହୋଇପାରିବେ ଯାହା ଆକାଉଣ୍ଟରୁ ଚାର୍ଜ ହେବା ଉଚିତ୍ । ଏବିଏଫଏଲ୍ ଏହି ସମ୍ପର୍କରେ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସମୟ-ସମୟରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଅନୁଯାୟୀ ସହ-ରଣଦାତା ଥିବା କିମ୍ବା ନଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ରେଟ୍ ଚର୍ମ ରଣ ଉପରେ ପୂର୍ବାନୁମାନ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରିଥାଏ । ଅଗ୍ରାମ ଅର୍ଥପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ଜରିମାନା ଦେବାକୁ ପଡ଼ିବ ନାହିଁ ।
- ଏବିଏଫଏଲ୍ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଆଇନଗତ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଉପରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ, ଯେଉଁଥିରେ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ ସହିତ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିଛି:
 - ଆଇନଗତ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ପୂର୍ଣ୍ଣକରଣ ହେବ ନାହିଁ ଅର୍ଥାତ୍, ଏହି କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଉପରେ ଆଉ କୌଣସି ସୁଧ ଗଣନା କରାଯିବ ନାହିଁ । ତେବେ ଏହା ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଚକ୍ରବର୍ତ୍ତୀ ସୁଧର ସ୍ୱାଭାବିକ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିବ ନାହିଁ ।
 - ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ପରିମାଣ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ହେବ ଏବଂ କୌଣସି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ରଣ/ ଉପାଦ ବର୍ଗରେ ଭେଦଭାବ ନକରି ରଣ ଚୁକ୍ତିର ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁପାଳନ କରିବା ସହିତ ସମାନ ହେବ ।
 - ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ରଣ ଚୁକ୍ତିର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନ କରିବା ପାଇଁ ଅଣ-ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କଠାରୁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ ।

- ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କର ପରିମାଣ ଏବଂ କାରଣ ରଣ ଦସ୍ତାବିଜ / ଦସ୍ତାବିଜରେ ଦାଖଲ କରିବା ଉଚିତ୍। ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ / ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ବିବୃତି (କେଏଫଏସ)ରେ ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ ପାଇବ ଏବଂ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ସେବା ଶୁଳ୍କ ଅଧୀନରେ କମ୍ପାନୀର ଷ୍ଟେଟସାଇଟରେ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ।
- ରଣର ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନ କରିବା ପାଇଁ ସ୍ମାରକପତ୍ର ପଠାଇବା ସମୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାକୁ ମଧ୍ୟ ଅବଗତ କରାଯିବ। ଏହାବ୍ୟତୀତ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଅଭିଯୋଗ ଆଣିବାର କୌଣସି ଉଦାହରଣ ଏବଂ ଏହାର କାରଣ ମଧ୍ୟ ଅବଗତ କରାଯିବ।

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.

ଏଫ୍ ପିସି ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ସମୀକ୍ଷା

ଏସିଏଫଏଲ ଦ୍ୱାରା ନ୍ୟାୟୋଚିତ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ଅନୁପାଳନର ବାର୍ଷିକ ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ପରିଚାଳନାର ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ଟ୍ରେନାସିକ ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବ ଏବଂ ଏହା ଉପରେ ଏକ ରିପୋର୍ଟ ମଣ୍ଡଳୀ ନିକଟରେ ଉପସ୍ଥାପନ କରାଯିବ।

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.

ବିବିଧ

ବର୍ତ୍ତମାନ ଏସିଏଫଏଲ୍ ସୁନା ଅଳଙ୍କାର କିମ୍ବା ବାଣିଜ୍ୟିକ ଯାନ ବନ୍ଧକ ଉପରେ ରଣ ଦେବାକୁ ବିଚାର କରୁନାହିଁ। ଏହି ପ୍ରତ୍ୟେକ ଲାଭନ ଗୁଡ଼ିକ ଯୋଡ଼ିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଏଫ୍ ପି ସି ପଲିସି ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବେ ଅଦ୍ୟତନ ହେବା ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ସହିତ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ହେବା ଦରକାର ।

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.

ଗୋପନୀୟତା

- ଏସିଏଫଏଲ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ନହେଲେ ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ ଗୋପନୀୟ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରିବ
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ନହେଲେ, ଏସିଏଫଏଲ୍ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବ୍ୟତିକ୍ରମ ମାମଲା ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସଂସ୍ଥାକୁ କାରବାର ବିବରଣୀ ପ୍ରକାଶ କରିବ ନାହିଁ:
 - ନିୟମ କିମ୍ବା ନିୟାମକ ନିୟମ ଦ୍ୱାରା ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା |
 - ଯଦି ଏହି ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବାକୁ ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ନିକଟରେ ଏକ କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ଅଛି |

- ରଣଗ୍ରହାତାଙ୍କ ସହମତିରେ ଗୁପ୍ତ କଂପାନିଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ତାତା କୁ ସେୟାର୍ କରାଯାଇପାରିବ।
- ମାକେଟିଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଅନ୍ୟ କାହାକୁ ଦେବା ପାଇଁ ଏବିଏଫଏଲ୍ ଏହାକୁ ବ୍ୟବହାର କରିବ ନାହିଁ।