

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.

ਕੋਡ ਦਾ ਉਦੇਸ਼

ਕੋਡ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ ਵਿਕਸਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:

- ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ
- ਵਧੇਰੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਰੱਖਣ ਅਤੇ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲੇ ਲੈਣ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ
- ਆਦਿਤਿਆ ਬਿਰਲਾ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ (ABFL / the Company) ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਪੈਦਾ ਕਰਨਾ

ਇਹ ਕੋਡ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲੇ ਲੈਣ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦੇਵੇਗਾ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿਸ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਅਤੇ ਵੰਡ ਸਕਦੀ ਹੈ।

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.

ਗੈਰ-ਵਿਤਕਰੇ ਦੀ ਨੀਤੀ

ABFL ਆਪਣੇ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਲਿੰਗ, ਨਸਲ, ਧਰਮ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ/ਨੇਤਰਹੀਣ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਰਜ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਅਪੰਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਸਮੇਤ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦਾ ਵਿਸਤਾਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।

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

ਲੇਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ

- ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।
- ਲੇਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਹੋਰ NBFCs ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ।
- ਲੇਨ ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਸੂਚੀ ਲੇਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।
- ABFL ਸਾਰੀਆਂ ਲੇਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਲਈ ਇੱਕ ਰਸੀਦ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਰਸੀਦ ਉਸ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਬਾਰੇ ਅੱਪਡੇਟ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨਿਰਧਾਰਤ ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਨੰਬਰ ਜਾਂ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਰਿਲੇਸ਼ਨਸ਼ਿਪ ਮੈਨੇਜਰ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਟੀਮ ਨਾਲ ਵੀ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

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.

ਲੇਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ

- ABFL ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਇੱਕ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਹੋਰ, ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਦੁਆਰਾ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਦੱਸਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਉਕਤ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੀਆਂ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਵਿਧੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ। ABFL ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇਗਾ।
- ABFL ਲੇਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪੇਸ਼ ਕਰੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਨਕਲਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ। ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀ ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ / ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ ਤੋਂ ਬਾਅਦ।
- ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕੋਈ ਵੀ ਧਾਰਾ ਲੇਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਬੋਲਡ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਲੇਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਕਿਤੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਇੱਕ ਬਿਲਟ-ਇਨ ਰੀਪੋਜ਼ੀਸ਼ਨ ਕਲੋਜ਼ ਹੋਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਕਾਨੂੰਨੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਸਮਰੱਥਾ ਹੋਵੇ।
- ਜਿੱਥੇ ਕਿਤੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਲੇਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਲਈ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ, ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਮੁਆਫ ਕਰਨ ਦੇ ਹਾਲਾਤ, ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ ਦੇਣ ਦੇ ਉਪਬੰਧ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ।

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.

ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ

- ABFL ਆਪਣੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ (ਆਂ) ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚਿਆਂ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚਿਆਂ ਸਮੇਤ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗਾ ਆਦਿ। ABFL ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਿਰਫ਼ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣ। ਇਸ ਪ੍ਰਭਾਵ ਲਈ ਇੱਕ ਸ਼ਰਤ ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬੁਲਾਉਣ/ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਸਬੰਧਤ ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਵੇਗਾ।
- ABFL ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਬੁਝਤੀਆਂ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ, ਜੇ ਕਿ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਹੱਕ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੈ, ਜੇ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ABFL ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਸੈਟ ਆਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਦੇ ਤਹਿਤ ABFL ਸੰਬੰਧਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀਬੁਝਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦਾ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।

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.

ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਤੋਂ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ

ABFL ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ 'ਤੇ NBFC ਦੁਆਰਾ ਸਰੋਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ 'ਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ, ਜੋ ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਲਈ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ:

- ਏਜੰਟਾਂ ਵਜੋਂ ਲੱਗੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਦੇ ਨਾਂ ABFL ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- ਏਜੰਟ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲੱਗੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ, ABFL ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ABFL ਉਸ ਏਜੰਟ ਦੇ ਨਾਮ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਰਦੇਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸਦੀ ਤਰਫੋਂ ਉਹ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ।
- ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਤੋਂ ਤੁਰੰਤ ਬਾਅਦ ਪਰ ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ABFL ਦੇ ਲੈਟਰ ਹੈੱਡ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਐਨਕਲੋਚਰਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ / ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ABFL ਦੁਆਰਾ ਲੱਗੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਯਤਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

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.

ਜਨਰਲ

- ABFL ਸਬੰਧਤ ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਗੁਰੇਜ਼ ਕਰੇਗਾ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ, ਜੋ ਕਿ ABFL ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਆ ਸਕਦੀ ਹੈ)।
- ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਉਧਾਰ ਖਾਤੇ/ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕੋਈ ਇਤਰਾਜ਼ ਭਾਵ ABFL ਦਾ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਜਿਹੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਉਧਾਰ ਖਾਤੇ/ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕੋਈ ਇਤਰਾਜ਼ ਭਾਵ ABFL ਦਾ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਜਿਹੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਸਾਰੇ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

- ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਬਕਾਇਆ ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ABFL ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਏਜੰਟ ਏਜੰਸੀ ਦੇ ਭਾਈਵਾਲ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਉਗਰਾਹੀ ਦੇ ਯਤਨਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ, ਜਨਤਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਮਾਨਿਤ ਕਰਨ ਦੇ ਇਰਾਦੇ ਸਮੇਤ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਸਮੇਤ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਜੁਬਾਨੀ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਿਸਮ ਦੀ ਡਰਾਉਣੀ ਜਾਂ ਬੇਲੋੜੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲੈਂਦੇ ਹਨ। ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰਾਂ, ਰੈਫਰੀਆਂ ਅਤੇ ਦੋਸਤਾਂ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਵਿੱਚ ਘੁਸਪੈਠ ਕਰਨਾ, ਮੋਬਾਈਲ ਜਾਂ ਸੋਸ਼ਲ ਮੀਡੀਆ ਰਾਹੀਂ ਅਣਉਚਿਤ ਸੁਨੇਹੇ ਭੇਜਣਾ, ਧਮਕੀਆਂ ਅਤੇ ਜਾਂ ਬੇਨਾਮ ਕਾਲਾਂ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ / ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਮਾਸਪੇਸ਼ੀ ਸ਼ਕਤੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ, ਝੂਠਾ ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਕਰਨਾ। ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ, ਆਦਿ। ABFL ਸਟਾਫ਼ ਅਤੇ ਕੁਲੈਕਸ਼ਨ ਏਜੰਟਾਂ/ਏਜੰਸੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਕਾਫ਼ੀ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹਨ।
- ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੇਸ਼ੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ 08:00 ਘੰਟਿਆਂ ਤੋਂ 19:00 ਘੰਟਿਆਂ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਕਾਲ ਕਰਨਗੇ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਘੰਟਿਆਂ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਕਾਲ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ, ਜੇਕਰ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਸਿਰਫ਼ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ, ਦੇਸ਼ੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਇਸ 'ਤੇ ਵਸੂਲੀ ਗਈ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਸੰਪੱਤੀ ਤੋਂ ਵਾਂਝੇ ਕਰਨਾ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਇਸਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ, ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਪੂਰੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਹੋਵੇ।

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.

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ

- ABFL ਵਿਖੇ, ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਸਾਡਾ ਮੁੱਖ ਫੋਕਸ ਹੈ।
- ABFL ਦੀ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਵਧੇਰੇ ਅਰਥਪੂਰਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ABFL ਨੇ ਇੱਕ ਢਾਂਚਾਗਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ ਰੱਖੀ ਹੈ। ਇਹ ਵਿਧੀ/ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਮੰਗ ਕੀਤੀ ਗਈ ਨਿਆਂਪੂਰਨ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਹੈ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਦਿੱਤੇ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੈ।
- ਜਿਹੜੇ ਗਾਹਕ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਭੇਜਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਉਹ ਸੇਮਵਾਰ ਤੋਂ ਐਤਵਾਰ ਸਵੇਰੇ 9:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 7:00 ਵਜੇ ਤੱਕ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਚੈਨਲਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ:
 - ਸਾਡੇ ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ: 1800-270-7000
 - ਇਸ 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰੋ: care.finance@adityabirlacapital.com (ਸਵਾਲ ਉਠਾਉਣ ਲਈ)
grievance.finance@adityabirlacapital.com (ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਉਠਾਉਣ ਲਈ)
 - ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਸਾਨੂੰ ਲਿਖੋ:
ਆਦਿਤਿਆ ਥਿਰਲਾ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ,
10ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਆਰ-ਟੈਕ ਪਾਰਕ, ਨਿਰਲੇਨ ਕੰਪਲੈਕਸ,
ਐੱਫ ਵੈਸਟਰਨ ਐਕਸਪ੍ਰੈਸ ਹਾਈਵੇ, ਗੋਰੇਗਾਂਵ ਈਸਟ,
ਮੁੰਬਈ - 400 063।
- ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਹੈ, ਤਾਂ ABFL 5 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਰਸੀਦ/ਜਵਾਬ ਭੇਜਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ। ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਆਪਣਾ ਅੰਤਮ ਜਵਾਬ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ/30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਮੰਗਣ ਲਈ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ/30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਸੂਚਨਾ ਭੇਜਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਟਰਨ-ਅਰਾਊਂਡ-ਟਾਈਮ (TAT) ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਫਸਰ/ਪ੍ਰਧਾਨ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਸਮੇਤ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਵਿਧੀ ਅਤੇ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਪੋਰਟਲ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਅਤੇ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ/ਪ੍ਰਧਾਨ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਚੈਨਲ ਵੀ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਏਜੰਸੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮੁੱਦੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਫਿਨਟੈਕ/ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਸੰਬੰਧੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਮਸਲਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਿਰੁੱਧ ਉਠਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਵੀ ਨਜਿੱਠਣਗੇ। ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ (ਯੂਜ਼ਰ ਇੰਟਰਫੇਸ ਵਾਲੇ ਮੋਬਾਈਲ ਅਤੇ ਵੈੱਬ-ਅਧਾਰਿਤ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਜੋ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਐਪਸ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਹੂਲਤ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਵਿਸਤਾਰ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਲੱਗੇ ਉਧਾਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸੰਚਾਲਿਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਐਪਸ ਸਮੇਤ ਇੱਕ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦਿੰਦੀਆਂ ਹਨ)।
- ਕੰਪਨੀ ਇੰਸ਼ੋਰੈਂਸ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਐਂਡ ਡਿਵੈਲਪਮੈਂਟ ਅਥਾਰਟੀ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ ("IRDAI") ਨਾਲ ਇੱਕ ਕੰਪੈਜ਼ਿਟ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਏਜੰਟ ਵਜੋਂ ਰਜਿਸਟਰਡ ਹੈ ਅਤੇ ਕ੍ਰਮਵਾਰ ਬੀਮਾ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਮਿਊਚੁਅਲ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਵੰਡ ਲਈ ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ ਆਫ਼ ਮਿਊਚੁਅਲ ਫੰਡ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ ਤੋਂ ਮਿਊਚੁਅਲ ਫੰਡ ਡਿਸਟ੍ਰੀਬਿਊਸ਼ਨ ਲਾਇਸੰਸ ਵੀ ਰੱਖਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਅਨੁਸਾਰ, ਇੱਕ ਲਾਇਸੰਸਸੁਦਾ ਏਜੰਟ ਵਜੋਂ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੇ ਬੀਮਾ ਅਤੇ ਮਿਊਚੁਅਲ ਫੰਡ ਵੰਡ ਕਾਰੋਬਾਰ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਚੈਨਲ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣਗੇ।

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.

ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2021

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021 ਦੇ ਤਹਿਤ, ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਹੈ। ABFL ਦੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਅਤੇ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।

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.

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਢੰਗ

ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸਟੇਕਹੋਲਡਰਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਪਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

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).

ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਉਧਾਰ ਆਚਰਣ - ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ / ਨਿਪਟਾਰੇ 'ਤੇ ਚੱਲ / ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ

ABFL ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ

ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ (ਪ੍ਰਾਪਰਟੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼) ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਹਟਾਉਣਾ।

- ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਜਾਂ ਤਾਂ ਉਸ ਸ਼ਾਖਾ ਤੋਂ ਜਿੱਥੇ ਲੈਣ ਖਾਤੇ ਦੀ ਸੇਵਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਫ਼ਤਰ/ਸ਼ਾਖਾ ਤੋਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਜਿੱਥੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਪਲਬਧ ਹਨ, ABFL ਨੂੰ ਪੂਰਵ ਸੂਚਨਾ ਦੇ ਕੇ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਇਕੱਠੇ ਕਰਨ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਪ੍ਰਾਪਰਟੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਸਥਾਨ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਇਕੱਲੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਸਾਂਝੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਮੌਤ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ, ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਹੋਸਟ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।
- ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਜਾਂ ਸਬੰਧਤ ਰਜਿਸਟਰੀ ਵਿੱਚ ਚਾਰਜ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਫਾਰਮ ਭਰਨ ਵਿੱਚ, ABFL ਦੇ ਕਾਰਨ, ਦੇਰੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ABFL ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਦੇਰੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ABFL ਅਜਿਹੀ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਨੂੰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਵੀ ਦੱਸੇਗਾ।
- ਸੰਪਤੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ/ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਪੂਰੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ, ABFL ਪ੍ਰਾਪਰਟੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਡੁਪਲੀਕੇਟ/ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਉਪਰੋਕਤ ਬਿੰਦੂ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਸੰਬੰਧਿਤ ਲਾਗਤਾਂ ਨੂੰ ਸਹਿਣ ਕਰੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ 30 ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਵਾਧੂ ਸਮਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਦੇਰੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਗਣਨਾ ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ (ਅਰਥਾਤ, ਕੁੱਲ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਬਾਅਦ)।

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.

ਸਮਾਨ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤਾਂ (EMI) ਅਧਾਰਤ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨਾ

- ਵਪਾਰਕ/ਵਪਾਰਕ ("ਯੋਗ ਕਰਜ਼ਾ") ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਬਰਾਬਰ ਕਿਸ਼ਤ (ਆਵਧੀ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ) 'ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ 'ਤੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ (ਹੇਠਾਂ) ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ੇ ("ਯੋਗ ਕਰਜ਼ੇ") ਅਗਲੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਣਗੇ। ਪੈਰੇ:
 - **ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ੇ** ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦਿੰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ (a) ਉਪਭੋਗਤਾ ਕ੍ਰੈਡਿਟ (ਹੇਠਾਂ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ), (b) ਸਿੱਖਿਆ ਕਰਜ਼ਾ, (c) ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀਆਂ ਦੀ ਸਿਰਜਣਾ/ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ (ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਰਿਹਾਇਸ਼, ਆਦਿ), ਅਤੇ (d) ਵਿੱਤੀ ਸੰਪਤੀਆਂ (ਸ਼ੇਅਰ, ਡਿਬੈਂਚਰ, ਆਦਿ) ਵਿੱਚ ਨਿਵੇਸ਼ ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ।
 - **ਖਪਤਕਾਰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ** ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ (a) ਉਪਭੋਗਤਾ ਟਿਕਾਉ ਵਸਤੂਆਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ੇ, (b) ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਪ੍ਰਾਪਤੀਯੋਗ, (c) ਆਟੋ ਲੋਨ (ਵਪਾਰਕ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ), (d) ਸੇਨੇ ਦੁਆਰਾ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕੀਤੇ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ੇ, ਸੇਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣੇ, ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ, ਫਿਕਸਡ ਡਿਪਜ਼ਿਟ (ਐਫਸੀਐਨਆਰ(ਬੀ) ਸਮੇਤ), ਸ਼ੇਅਰ ਅਤੇ ਬਾਂਡ, ਆਦਿ, (ਵਪਾਰਕ/ਵਪਾਰਕ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ), (e) ਪੇਸ਼ੇਵਰਾਂ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ੇ (ਵਪਾਰਕ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ), ਅਤੇ (f) ਹੋਰ ਖਪਤ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ (ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਸਮਾਜਿਕ ਰਸਮਾਂ, ਆਦਿ)।
- ਯੋਗ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਸਮੇਂ, ABFL ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਦੇ ਸੰਭਾਵੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਬਾਰੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਈਐਮਆਈ, ਟੈਨਰ ਜਾਂ ਦੇਵਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਲਈ, ਇੱਕ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਦੁਆਰਾ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਸੰਚਾਰ ਕਰੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਉਪਰੋਕਤ ਕਾਰਨ EMI/ਮਿਆਦ/ ਜਾਂ ਦੇਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਾਧਾ ਉਚਿਤ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਤੁਰੰਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਕੋਲ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਵਿਕਲਪ ਹੋਣਗੇ:
 - (a) ABFL ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਦਰ 'ਤੇ ਇੱਕ ਸਥਿਰ ਵਿਆਜ ਦਰ 'ਤੇ ਬਦਲੇ (ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਦਰ 'ਤੇ ਸਵਿਚ ਕਰ ਕੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਦੌਰਾਨ 1 (ਇੱਕ) ਵਾਰ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ)
 - (b) EMI ਰਕਮ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ; ਜਾਂ
 - (c) ਉਤਪਾਦ ਨੀਤੀ ਦੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਅਧਿਕਤਮ ਮਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਅੱਗੇ ਨਹੀਂ ਵਧਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ); ਜਾਂ
 - (d) ਵਿਕਲਪ (ਬੀ) ਅਤੇ (ਸੀ) ਦਾ ਸੁਮੇਲ; ਜਾਂ
 - (e) ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ/ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰੇ।
- ABFL ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਫਿਕਸਡ ਰੇਟ 'ਤੇ ਸਵਿਚ ਓਵਰ ਦੇ ਵਿਕਲਪ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਲਈ ਲਾਗੂ ਖਰਚਿਆਂ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਉਪਰੋਕਤ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਲਈ ਹੋਰ ਸੇਵਾ/ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕੀ ਲਾਗਤਾਂ ਬਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਕਰੇਗਾ। ਹਰੇਕ ਲੋਨ ਉਤਪਾਦ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਲਈ ਉਪਰੋਕਤ ਵਿਕਲਪਾਂ ਲਈ ਲਾਗੂ ਖਰਚੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਹੋਸਟ ਕੀਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਅਨੁਸੂਚੀ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹਨ। ਉਪਰੋਕਤ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਅ ਬਾਰੇ ਵੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਇਹ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਪਹਿਲਾ ਪ੍ਰਭਾਵ ਟੈਨਰ (ਸਬੰਧਤ ਉਤਪਾਦ ਨੀਤੀ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ) 'ਤੇ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਲਾਗੂ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਅਧੀਨ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਉਪਰੋਕਤ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਦੁਕਵੇਂ ਢੰਗਾਂ ਰਾਹੀਂ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨ ਦੌਰਾਨ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ:
 - (a) ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਮਿਤੀ ਦੇ ਨਾਲ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਦੇ ਰੀਸੈਟ (ਵਾਧਾ/ਘਟ) ਦੇ ਵੇਰਵੇ;
 - (b) ਅਜਿਹੇ ਰੀਸੈਟ ਦਾ ਪ੍ਰਭਾਵ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ Tenor, EMI ਜਾਂ ਦੇਵਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ);
 - (c) ਵਿਕਲਪ (ਵਾਂ) ਦੀ ਉਪਲਬਧਤਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉੱਪਰ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਅਤੇ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਨਾਲ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਆਪਣੀ ਚੋਣ ABFL ਨੂੰ ਦੱਸ ਕੇ ਆਪਣੇ ਵਿਕਲਪ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਹਾਲਾਂਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪੂਰੀ/ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨ ਦੇ ਵਿਕਲਪ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਦੌਰਾਨ; ਅਤੇ
 - (d) ਸਮਾਂ-ਰੇਖਾ ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਲਈ ਸੇਧੀ ਹੋਈ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਅਨੁਸੂਚੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗੀ।
- ABFL ਆਪਣੇ ਮੌਜੂਦਾ ਯੋਗ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਤਿਮਾਰੀ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਦੁਕਵੇਂ ਢੰਗਾਂ, ਲੋਨ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਅਤੇ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਅਨੁਸੂਚੀਆਂ ਰਾਹੀਂ, ਮੂਲ ਅਤੇ ਅੱਜ ਤੱਕ ਵਸੂਲੇ ਗਏ ਵਿਆਜ, EMI ਦੀ ਰਕਮ, ਬਾਕੀ ਬਚੀਆਂ EMI ਦੀ ਸੰਖਿਆ ਅਤੇ ਸਲਾਨਾ ਦਰਾਂ ਦੀ ਗਣਨਾ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਸਾਂਝਾ/ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਬਣਾਵੇਗਾ। ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਵਿਆਜ / ਸਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ (ਏਪੀਆਰ)।

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

ਵਿਆਜ ਦਰ ਫਰੇਮਵਰਕ ਨੀਤੀ ਅਤੇ ਦੰਡ ਚਾਰਜ 'ਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼

- ABFL ਨੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਐਡਵਾਂਸ ਲਈ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੇਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ।
- ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਜੇਖਮ ਦੇ ਦਰਜੇ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ, ਵਿੱਤੀ ਤਾਕਤ, ਕਾਰੋਬਾਰ, ਕਾਰੋਬਾਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਮਾਰਹੋਲ, ਮੁਕਾਬਲਾ, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦਾ ਪਿਛਲਾ ਇਤਿਹਾਸ ਆਦਿ।
- ਐਕਸਪੋਜ਼ਰ ਲਈ ਲਾਗੂ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਸਲਾਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੋਵੇ ਜੋ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਚਾਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
- ABFL ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ RBI ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ ਸਹਿ-ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਚਾਰਜ / ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਨੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਫਰੇਮਵਰਕ ਨੀਤੀ ਅਪਣਾਈ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪਾ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- ABFL ਲੋਨ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਪੈਨਲ ਚਾਰਜਿਜ਼ 'ਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ, ਜੋ ਕਿ, ਇਸਦੇ ਨਾਲ, ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ:
 - ਦੰਡ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਕੋਈ ਪੂੰਜੀਕਰਣ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਭਾਵ, ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਆਜ ਦੀ ਗਣਨਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਮਿਸ਼ਰਿਤ ਵਿਆਜ ਲਈ ਆਮ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।
 - ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਕਰਜ਼ੇ/ਉਤਪਾਦ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਭੇਦਭਾਵ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸਮੱਗਰੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਨਾਲ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਵਾਜਬ ਅਤੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਵੇਗੀ।

- ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ, ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਦੰਡਕਾਰੀ ਚਾਰਜ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਮਾਨ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ।
- ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਕਾਰਨ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ / ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ / ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (KFS) ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

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.

FPC ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਇੱਕ ਤਿਮਾਹੀ ਸਮੀਖਿਆ ABFL ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸ ਬਾਰੇ ਇੱਕ ਰਿਪੋਰਟ ਬੋਰਡ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇਗੀ।

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.

ਫੁਟਕਲ

ਵਰਤਮਾਨ ਵਿੱਚ ABFL ਸੋਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣਿਆਂ ਜਾਂ ਵਪਾਰਕ ਵਾਹਨ ਵਿੱਤ ਦੇ ਜਮਾਂਦਰੂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਦੀ ਕਲਪਨਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਹਨਾਂ ਉਤਪਾਦ ਲਾਈਨਾਂ ਨੂੰ ਜੋੜਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, FPC ਨੀਤੀ ਨੂੰ RBI ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਢੁਕਵੇਂ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

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.

ਗੁਪਤਤਾ

- ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ABFL ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਸਮਝਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ABFL ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਅਸਧਾਰਨ ਮਾਮਲਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ:
 - ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ।
 - ਜੇਕਰ ਜਨਤਾ ਦਾ ਫਰਜ਼ ਬਣਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਇਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰੇ।

- ਡੇਟਾ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਸਮੂਹ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨਾਲ ਸਾਂਝਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ABFL ਇਸਦੀ ਵਰਤੋਂ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦੇ ਕਾਰਨ ਵਜੋਂ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।