

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.

குறியீட்டின் நோக்கம்:

குறியீடு ஒரு குறிக்கோளுடன் உருவாக்கப்பட்டது:

- அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுடனும் கையாளும் போது நியாயமான நடைமுறைகளை உறுதி செய்தல்
- அதிக வெளிப்படைத்தன்மை வாடிக்கையாளர்களுக்கு தயாரிப்பு பற்றிய சிறந்த புரிதல் மற்றும் தகவலறிந்த முடிவுகளை எடுக்க உதவுகிறது
- ஆதித்ய பிரலா ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் (ABFL / நிறுவனம்) மீது வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கையை உருவாக்குதல்

வாடிக்கையாளர்கள் பெற வேண்டிய நிதி வசதிகள் மற்றும் சேவைகள் குறித்து தகவலறிந்த முடிவுகளை எடுக்க, நிறுவனம் அனுமதிக்கும் மற்றும் வழங்கக்கூடிய எந்தவொரு கடனுக்கும் பொருந்தும்.

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.

பாரபட்சமற்ற கொள்கை:

ABFL அதன் விண்ணப்பதாரர்களுக்கு பாலினம், இனம், மதம் அல்லது உடல்/பார்வை ஊனமுற்ற விண்ணப்பதாரர்களுக்கு இயலாமை ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் அதன் தயாரிப்புகள் மற்றும் கடன் வசதிகள் உள்ளிட்ட வசதிகளை விரிவுபடுத்துவதில் பாரபட்சம் காட்டாது.

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

கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்

- கடன் வாங்குபவருக்கு அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் வடமொழி அல்லது ஒரு மொழியில் இருக்க வேண்டும்
- கடன் வாங்குபவரால் புரிந்து கொள்ளப்பட்டது.
- கடன் விண்ணப்பப் படிவங்களில் கடன் வாங்குபவரின் ஆர்வத்தைப் பாதிக்கும் அவசியமான தகவல்கள் இருக்க வேண்டும், இதனால் மற்ற NBFC கள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்யப்பட்டு, கடன் வாங்கியவர் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும்.
- கடன் விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களின் பட்டியல் கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில் குறிப்பிடப்படும்.
- ABFL அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களுக்கும் ஒப்புக்கை ரசீதை வழங்கும். அவ்வாறு வழங்கப்படும் ஒப்புக்கை ரசீது, கடன் விண்ணப்பங்கள் எந்த காலக்கெடுவிற்குள் தள்ளுபடி செய்யப்படும் என்பதைக் குறிக்கும். விண்ணப்பத்தின் நிலையைப் பற்றிய புதுப்பிப்பைப் பெற, வாடிக்கையாளர் பரிந்துரைக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு எண் அல்லது மின்னஞ்சல் ஐடியில் நிறுவனத்தின் உறவு மேலாளர் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழுவைத் தொடர்பு கொள்ளலாம்.

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.

கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்

- ABFL கடன் வாங்குபவருக்கு வடமொழி மொழியில் அல்லது கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் அனுமதி கடிதம் மூலமாகவோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ, அனுமதிக்கப்பட்ட கடனின் அளவை எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்க வேண்டும். குறிப்பிடப்பட்ட கடிதத்தில் வருடாந்திர வட்டி விகிதம் மற்றும் அதைப் பயன்படுத்தும் முறை உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் இருக்கும். கடன் வாங்கியவர் இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஏற்றுக்கொள்வதை ABFL பதிவு செய்யும்.
- ABFL கடன் ஆவணங்களின் நகலை, வட்டி விகிதம் உட்பட கடனுக்கான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், முன்னுரிமை உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் வாங்கியவர்

புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் கடன் ஆவணங்களில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகலையும் அளிக்க வேண்டும். அனைத்து கடன் வாங்குபவர்களும் அனுமதி / வழங்குதல் / கடன் வழங்கலுக்குப் பின்.

- தாமதமாகத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு விதிக்கப்படும் அபராத வட்டி தொடர்பான எந்தவொரு ஓரத்தும் கடனில் தடிமனாகக் குறிப்பிடப்படும் ஆவணங்கள்.
- ஒப்பந்தம்/கடன் ஆவணங்களில் பொருந்தக்கூடிய இடங்களிலெல்லாம் சட்டப்பூர்வ அமலாக்கத் தன்மையைக் கொண்டிருப்பதற்காக, நிறுவனத்திற்கு உள்ளமைக்கப்பட்ட மறுபரிசீலனை விதி இருக்கும்.
- பொருந்தக்கூடிய இடங்களில், நிறுவனத்தின் கடன் ஆவணங்களில் உள்ள விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் உடைமையாக்குவதற்கான அறிவிப்பு காலம், அறிவிப்புக் காலத்தை தள்ளுபடி செய்வதற்கான சூழ்நிலைகள், சொத்தை விற்பனை செய்தல் / ஏலம் செய்தல், கடன் வாங்குபவருக்கு மறுபரிசீலனை அளிப்பது போன்ற விதிகளையும் கொண்டிருக்கும்.

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.

விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்

- ABFL அதன் கடன் வாங்குபவருக்கு வடமொழியில் அல்லது கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில், அனுமதியின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் இருந்தால், வழங்கல் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணம், முன்பணம் செலுத்தும் கட்டணம், முதலியன, வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் மாற்றங்கள் வருங்காலத்திற்கேற்ப மட்டுமே செயல்படுத்தப்படுவதை ABFL உறுதி செய்யும். இதற்கான நிபந்தனை கடன் ஆவணங்களில் இணைக்கப்படும்.
- திரும்பப்பெறுதல்/பணம் செலுத்துதல் அல்லது கடன் ஆவணங்களின் கீழ் செயல்திறன் ஆகியவற்றை விரைவுபடுத்துவது குறித்த முடிவு தொடர்புடைய கடன் ஆவணங்களுடன் இணக்கம்.
- ABFL அனைத்துப் பத்திரங்களையும் அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்தும் போது அல்லது கடன் வாங்குபவருக்கு எதிராக ஏபிஎஃப்எல் த்திருக்கும் வேறு ஏதேனும் உரிமைகோரல் அல்லது உரிமைக்கு உட்பட்ட கடனின் நிலுவைத் தொகையை நிறைவேற்றும் போது வெளியிடும். அத்தகைய செட் ஆஃப் உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டும் என்றால், கடன் வாங்குபவருக்கு அது பற்றி அறிவிப்பு கொடுக்கப்படும் மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் பற்றிய முழு விவரங்கள் மற்றும் தொடர்புடைய க்ளெய்ம் தீர்க்கப்படும் வரை/பணம் செலுத்தப்படும் வரை ABFL பத்திரங்களைத் தக்கவைத்துக் கொள்ள உரிமை பெற்றுள்ள நிபந்தனைகள்.

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.

டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களில் இருந்து பெறப்பட்ட கடன்

டிஜிட்டல் லெண்டிங் பிளாட்ஃபார்ம்கள் மூலம் NBFC களால் பெறப்பட்ட கடன்கள் தொடர்பாக, RBI ஆல் வழங்கப்பட்ட டிஜிட்டல் லெண்டிங் குறித்த வழிகாட்டுதல்களுக்கு ABFL கீழ்படியும், இது மற்றவற்றிற்கு இடையே, பின்வருவனவற்றை வழங்குகிறது:

- முகவர்களாக ஈடுபட்டுள்ள டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களின் பெயர்கள் ABFL இன் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும்
- முகவர்களாக ஈடுபடும் டிஜிட்டல் லெண்டிங் பிளாட்ஃபார்ம்கள் வாடிக்கையாளருக்கு முன்கூட்டியே தெரிவிக்க வேண்டும், ABFL இன் பெயர் மற்றும் ABFL ஆகியவை கடன் வாங்கியவருடன் தொடர்பு கொள்ளும் முகவர்களின் பெயரை வெளியிடும்.
- அனுமதியளித்த உடனேயே ஆனால் கடன் ஆவணங்களைச் செயல்படுத்துவதற்கு முன், ABFL இன் லெட்டர் ஹெட்டில் கடன் வாங்குபவருக்கு அனுமதிக்க கடிதம் வழங்கப்படும்.
- கடன் ஆவணங்களின் நகல் மற்றும் கடனில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் ல்கடன்களை அனுமதிக்கும்/ வழங்கும் நேரத்தில் அனைத்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் ஆவணங்கள் வழங்கப்பட வேண்டும்.
- ஈடுபட்டுள்ள டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களில் பயனுள்ள மேற்பார்வை மற்றும் கண்காணிப்பு உறுதி செய்யப்பட வேண்டும் ABFL.
- குறைகளைத் தீர்ப்பது பற்றிய விழிப்புணர்வை உருவாக்குவதற்கு போதுமான முயற்சிகள் மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும் பொறிமுறை.

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.

பொது

- அந்தந்த கடன் ஆவணங்களின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்டுள்ள நோக்கங்களுக்காகத் தவிர, ABFL அதன் கடன் வாங்குபவரின் விவகாரங்களில் தலையிடுவதைத் தவிர்க்கும் (புதிய தகவல், கடனாளியால் முன்னர் வெளியிடப்படவில்லை, இது ABFL இன் கவனத்திற்கு வரலாம்).
- கடன் வாங்குபவரிடமிருந்து கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கை பெறப்பட்டால் / முன்சூட்டியே கடன் வாங்கினால், ABFL இன் ஒப்புதல் அல்லது மறுப்பு, பொதுவாக கடன் வாங்குபவரின் கோரிக்கையைப் பெற்ற நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் அத்தகைய கடனாளிக்கு தெரிவிக்கப்படும். அத்தகைய பரிமாற்றம் வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி பொருந்தக்கூடிய அனைத்து சட்டங்களுடனும் இணக்கமாக இருக்கும்.
- அதன் கடனாளியின் நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், ABFL மற்றும் அதன் முகவர்கள் / ஏஜென்சி கூட்டாளர்கள், கடனை வசூலிக்கும் முயற்சிகளில் எந்தவொரு நபருக்கும் எதிராக, அவமானப்படுத்தும் நோக்கத்தில் உள்ள செயல்கள் உட்பட, எந்தவொரு நபருக்கும் எதிராக வாய்மொழியாகவோ அல்லது உடல் ரீதியாகவோ மிரட்டல் அல்லது தேவையற்ற துன்புறுத்தலை நாடுவதில்லை. கடனாளிகளின் குடும்ப உறுப்பினர்கள், நடுவர்கள் மற்றும் நண்பர்களின் தனியுரிமையில் பகிரங்கமாக அல்லது ஊடுருவல், மொபைல் அல்லது சமூக ஊடகங்கள் மூலம் தகாத செய்திகளை அனுப்புதல், மிரட்டல் மற்றும்/அல்லது அநாமதேய அழைப்புகள் செய்தல், கடன்/தாமதமான தொகையை வசூலிக்க தசை சக்தியைப் பயன்படுத்துதல், பொய்யானவை மற்றும் தவறாக வழிநடத்தும் பிரதிநிதித்துவங்கள், முதலியன. ABFL ஊழியர்கள் மற்றும் சேகரிப்பு முகவர்கள் / ஏஜென்சி பணியாளர்கள் வாடிக்கையாளர்களை சரியான முறையில் கையாள்வதற்கு போதுமான பயிற்சி பெற்றிருப்பதை உறுதி செய்வதற்காக அவர்களுக்கு பயிற்சி அளிக்கப்படுகிறது.
- கடன் வாங்குபவரின் வணிகத்தின் சிறப்புச் சூழ்நிலைகள் குறிப்பிடப்பட்ட நேரத்திற்கு வெளியே வேறுவிதமாக அவர்களை அழைக்க வேண்டிய அவசியமில்லை எனில், நிறுவனம் அல்லது அதன் பிரதிநிதி 08:00 மணி முதல் 19:00 மணி வரை குற்றமிழைத்த வாடிக்கையாளர்களை அழைப்பார்கள்.
- நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதை மட்டுமே நோக்கமாகக் கொண்டு, தேவையென்றால், தவறிழைத்த கடன் வாங்குபவருக்கு விதிக்கப்படும் பாதுகாப்பைச் செயல்படுத்த நிறுவனம் ஏற்பாடு செய்யலாம்.
- நிறுவனம் அதன் பாதுகாப்பு, மதிப்பீடு மற்றும் உணர்தல் ஆகியவற்றை செயல்படுத்துவதற்கான முழு செயல்முறையையும் உறுதி செய்யும் அது நியாயமாகவும் வெளிப்படையாகவும் இருக்கும்.

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.

குறை தீர்க்கும் பொறிமுறை

- ABFL இல், வாடிக்கையாளர் சேவை மற்றும் திருப்தியே எங்களின் முதன்மையான கவனம்.
- ABFL இன் பரிகார பொறிமுறையை மிகவும் அர்த்தமுள்ளதாகவும் பயனுள்ளதாகவும் மாற்றுவதற்காக, ABFL வகுத்துள்ளது ஒரு கட்டமைக்கப்பட்ட குறை தீர்க்கும் பொறிமுறை. இந்த பொறிமுறை / அமைப்பு நிவர்த்தி செய்வதை உறுதி செய்கிறது கோரப்பட்டது நியாயமானது மற்றும் நியாயமானது மற்றும் பொருந்தக்கூடிய விதிகள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளின் கொடுக்கப்பட்ட கட்டமைப்பிற்குள் உள்ளது.
- கருத்து தெரிவிக்க அல்லது தங்கள் புகாரை அனுப்ப விரும்பும் வாடிக்கையாளர்கள் பின்வரும் சேனல்களைப் பயன்படுத்தலாம் திங்கள் முதல் ஞாயிறு வரை காலை 9:00 மணி முதல் மாலை 7:00 மணி வரை:
 - எங்கள் வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணை அழைக்கவும்: 1800-270-7000
 - மின்னஞ்சல் முகவரி: care.finance@adityabirlacapital.com (கேள்விகள் / கோரிக்கைகளை எழுப்ப) grievance.finance@adityabirlacapital.com (புகார்களை எழுப்ப)
- கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள முகவரியில் எங்களுக்கு எழுதவும்:

ஆதித்யா பிரீலா :பைனான்ஸ் லிமிடெட்,
10வது தளம், ஆர்-டெக் பார்க், நிர்லான் காம்ப்ளக்ஸ்,
ஆஃப் வெஸ்டர்ன் எக்ஸ்பிரஸ் ஹைவே,
கோரேகான் ஈஸ்ட், மும்பை - 400 063.
- புகார் எழுத்துப்பூர்வமாக பெறப்பட்டிருந்தால், 5 வேலை நாட்களுக்குள் ஒப்புக்கொள் / பதிலை அனுப்ப ABFL முயற்சிக்கும். இந்த விஷயத்தை ஆராய்ந்த பிறகு, நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு ஒரு மாதம்/30 நாட்களுக்குள் அதன் இறுதிப் பதிலை அனுப்ப முயற்சிக்கும் அல்லது ஒரு மாதம் / 30 நாட்களுக்குள் ஒரு அறிவிப்பை அதிக நேரம் கோரும். வரையறுக்கப்பட்ட டரன்-அரவுண்ட் நேரத்திற்குள் (TAT) புகார்களைத் தீர்ப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
- குறை தீர்க்கும் அலுவலர் / முதன்மை நோடல் அலுவலரின் விவரங்கள் மற்றும் விரிவாக்க வழிமுறை விவரங்கள் மற்றும் குறைதீர்ப்பாளரின் புகார் பதிவு போர்டல் ஆகியவை நிறுவனத்தின் இணையதளம் மற்றும் கிளைகளில் கிடைக்கின்றன.
- அவுட்சோர்ஸ் ஏஜென்சி வழங்கும் சேவைகள் மற்றும் :பின்டெக்/டிஜிட்டல் லெண்டிங் தொடர்பான புகார்கள்/ கடன் வாங்குபவர்களால் எழுப்பப்படும் புகார்கள் போன்றவற்றையும் குறை தீர்க்கும் அதிகாரி / முதன்மை நோடல் அதிகாரி மற்றும் குறை தீர்க்கும் சேனல்கள் கையாள வேண்டும். டிஜிட்டல் லெண்டிங் அப்ளிகேஷன்கள் நிறுவனத்தின் பயன்பாடுகள் உட்பட கடன் வாங்குபவரால் கடன் வாங்குவதற்கு வசதியாக இருக்கும் மொபைல் மற்றும் இணைய அடிப்படையிலான

பயன்பாடுகள் மற்றும் கடன் வசதி சேவைகளை நீட்டிப்பதற்காக நிறுவனம் ஈடுபட்டுள்ள கடன் வழங்கும் சேவை வழங்குநர்களால் இயக்கப்படுகிறது.

- நிறுவனம் இந்திய காப்பீட்டு ஒழுங்குமுறை மற்றும் மேம்பாட்டு ஆணையத்தில் ("IRDAI") ஒரு கூட்டு கார்ப்பரேட் முகவராகப் பதிவு செய்யப்பட்டுள்ளது மற்றும் முறையே காப்பீட்டுத் தயாரிப்புகள் மற்றும் பரஸ்பர நிதிகளை விநியோகிப்பதற்காக இந்திய மியூச்சுவல் :பண்ட் சங்கத்தின் மியூச்சுவல் :பண்ட் விநியோக உரிமத்தையும் பெற்றுள்ளது. அதன்படி, உரிமம் பெற்ற முகவராக நிறுவனம் மேற்கொண்டுள்ள காப்பீட்டு மற்றும் பரஸ்பர நிதி விநியோக வணிகம் தொடர்பான சிக்கல்களைத் தீர்ப்பதற்கும் குறை தீர்க்கும் வழிகள் கிடைக்கும்.

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.

ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021

ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021 இன் கீழ், நிறுவனம் முதன்மை நோடல் அதிகாரியை நியமித்துள்ளது. ABFL இன் முதன்மை நோடல் அதிகாரி மற்றும் நோடல் அதிகாரிகளின் விவரங்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் கிடைக்கின்றன.

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.

நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டைத் தொடர்புகொள்வதற்கான மொழி மற்றும் முறை நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு, உள்ளூர் மொழிகளில் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும் பல்வேறு பங்குதாரர்களின் தகவல்கள்.

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).

பொறுப்பான கடனளிப்பு நடத்தை-தனிநபர் கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துதல்/செட்டில்மென்ட் மீது அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவித்தல்

ABFL பின்வரும் வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க வேண்டும்:

- அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களை (சொத்து ஆவணங்கள்) விடுவித்தல் மற்றும் அகற்றுதல் பதிவு செய்யப்பட்ட கட்டணங்கள், 30 நாட்களுக்குள் கடன் கணக்கின் முழுத் திருப்பிச் செலுத்துதல்/செட்டில்மென்ட் செய்த பிறகு.
- கடன் பெறுபவர்கள், கடன் பெறுபவர்கள், கடன் கணக்கு சேவை செய்யப்பட்ட கிளை அல்லது நிறுவனத்தின் வேறு ஏதேனும் அலுவலகம்/கிளையில் இருந்து, கடனின் விதிமுறைகளின்படி, ஆவணங்கள் இருக்கும் இடத்தில், ABFL-க்கு முன் அறிவிப்போடு சொத்து ஆவணங்களைச் சேகரிக்கத் தேர்வு செய்யலாம்.
- காலக்கெடு மற்றும் சொத்து ஆவணங்கள் திரும்பும் இடம் அனுமதி கடிதத்தில் குறிப்பிடப்படும்.
- ஒரே கடன் வாங்குபவர் அல்லது கூட்டுக் கடன் வாங்குபவர்கள் இறந்தால், சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளுக்கு கடன் ஆவணங்களைத் திரும்பப் பெறுவதற்கான நடைமுறை, நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வழங்கப்படுகிறது.
- தாமதம் ஏற்பட்டால், சொத்து ஆவணங்களை வெளியிடுவதில் அல்லது கட்டணத்தை தாக்கல் செய்வதில் ABFL க்கு காரணம் முழுத் திருப்பிச் செலுத்துதல்/கடனைத் திருப்பிச் செலுத்திய 30 நாட்களுக்குப் பிறகு, தொடர்புடைய பதிவேட்டில் திருப்திப் படிவம், ABFL, அவ்வப்போது திருத்தப்பட்ட ரிசர்வ் வங்கியின் விதிமுறைகளுக்கு இணங்க, தாமதமான காலத்திற்கு கடன் வாங்குபவர்களுக்கு ஈடுசெய்யும். அத்தகைய தாமதத்திற்கான காரணங்களை ABFL கடனாளிகளுக்குத் தெரிவிக்கும்.
- சொத்து ஆவணங்களுக்கு இழப்பு/சேதம் ஏற்பட்டால், பகுதியாகவோ அல்லது முழுமையாகவோ, ABFL கடன் வாங்குபவருக்கு சொத்து ஆவணங்களின் நகல்/சான்றளிக்கப்பட்ட நகல்களைப் பெறுவதற்கு உதவுவதோடு, மேலே குறிப்பிட்டுள்ளபடி இழப்பீடு செலுத்துவதோடு தொடர்புடைய செலவுகளையும் ஏற்கும்.
- இருப்பினும், இதுபோன்ற சந்தர்ப்பங்களில், இந்த நடைமுறையை முடிக்க நிறுவனத்திற்கு 30 நாட்கள் கூடுதல் நேரம் கிடைக்கும் மற்றும் தாமதமான கால அபராதம் அதன் பிறகு கணக்கிடப்படும் (அதாவது, மொத்தம் 60 நாட்களுக்குப் பிறகு).

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

- Personal Loan(s) (defined below) granted to individual(s) on floating interest rate on equated installment (irrespective of periodicity) for purposes other than business / commercial ("Eligible Loan") shall be subject to guidelines as enumerated in ensuing paragraphs:
 - **Personal loans** refer to loans given to **individuals** and consist of (a) consumer credit (defined below), (b) education loan, (c) loans given for creation/ enhancement of immovable assets (e.g., housing, etc.), and (d) loans given for investment in financial assets (shares, debentures, etc.).
 - **Consumer credit** refers to the loans given to **individuals**, which consists of (a) loans for consumer durables, (b) credit card receivables, (c) auto loans (other than loans for commercial use), (d) personal loans secured by gold, gold jewellery, immovable property, fixed deposits (including FCNR(B)), shares and bonds, etc., (other than for business / commercial purposes), (e) personal loans to professionals (excluding loans for business purposes), and (f) loans given for other consumptions purposes (e.g., social ceremonies, etc.).
- At the time of sanctioning of Eligible Loan, ABFL shall clearly communicate to the borrower about the possible impact of change in benchmark interest rate on the loan leading to changes in EMI, tenor or both through an illustration, as part of Sanction Letter. Subsequently, any increase in the EMI/tenor/ or both on account of the above shall be communicated to the borrower(s) immediately through appropriate channels.
- Borrowers shall have following options at the time of reset of interest rates:
 - 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)
 - 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.

சமமான மாதாந்திர தவணைகள் (EMI) அடிப்படையிலான தனிநபர் கடன்களில் மிதக்கும் வட்டி விகிதத்தை மீட்டமைத்தல்

- வணிகம் / வணிகம் ("தகுதியான கடன்") தவிர மற்ற நோக்கங்களுக்காக சமமான தவணையில் (அவ்வப்போது பொருட்படுத்தாமல்) மிதக்கும் வட்டி விகிதத்தில் தனிநபர்களுக்கு (கீழே வரையறுக்கப்பட்டுள்ள) தனிநபர் கடன் (கீழே வரையறுக்கப்பட்டுள்ளது) தொடர்ந்து கணக்கிடப்பட்ட வழிகாட்டுதல்களுக்கு உட்பட்டது. பத்திகள்:
 - தனிநபர் கடன்கள் என்பது தனிநபர்களுக்கு வழங்கப்படும் கடன்களைக் குறிக்கும் மற்றும் (அ) நுகர்வோர் கடன் (கீழே வரையறுக்கப்பட்டுள்ளது), (ஆ) கல்விக் கடன், (இ) அசையாச் சொத்துக்களை உருவாக்க/மேம்படுத்துவதற்காக வழங்கப்படும் கடன்கள் (எ.கா. வீடு போன்றவை) மற்றும் (ஈ) நிதிச் சொத்துக்களில் (பங்குகள், கடன் பத்திரங்கள், முதலியன) முதலீட்டிற்காக வழங்கப்படும் கடன்கள்.
 - நுகர்வோர் கடன் என்பது தனிநபர்களுக்கு வழங்கப்படும் கடன்களைக் குறிக்கிறது. இதில் (அ) நுகர்வோர் பொருட்களுக்கான கடன்கள், (ஆ) கடன் அட்டை பெறத்தக்கவைகள், (இ) வாகனக் கடன்கள் (வணிக பயன்பாட்டிற்கான கடன்கள் தவிர), (ஈ) தங்கத்தால் பாதுகாக்கப்பட்ட தனிநபர் கடன்கள், தங்க நகைகள், அசையா சொத்துக்கள், நிலையான வைப்புத்தொகைகள் (எ.பி.என்.ஆர்(பி) உட்பட), பங்குகள் மற்றும் பத்திரங்கள் போன்றவை, (வணிகம்/வணிக நோக்கங்களுக்காகத் தவிர), (இ) தொழில் வல்லுநர்களுக்கான தனிநபர் கடன்கள் (வணிக நோக்கங்களுக்கான கடன்கள் தவிர்த்து) மற்றும் (எ.பி) பிற நுகர்வு நோக்கங்களுக்காக கொடுக்கப்பட்ட கடன்கள் (எ.கா. சமூக விழாக்கள் போன்றவை).
- தகுதியுடைய கடனை அனுமதிக்கும் நேரத்தில், கடனுக்கான பெஞ்ச்மார்க் வட்டி விகிதத்தில் ஏற்படும் மாற்றத்தின் சாத்தியமான தாக்கம் பற்றி ABFL கடனாளிக்கு தெளிவாகத் தெரிவிக்க வேண்டும், இது EMI, தவணைக்காலம் அல்லது இரண்டிலும் மாற்றங்களுக்கு வழிவகுக்கிறது. அதன்பிறகு, மேற்கூறியவற்றின் அடிப்படையில் EMI/தவணைக்காலம்/ அல்லது இரண்டிலும் ஏதேனும் அதிகரிப்பு இருந்தால், அதற்கான வழிகள் மூலம் கடன் வாங்குபவருக்கு உடனடியாகத் தெரிவிக்கப்படும்.

- வட்டி விகிதங்களை மீட்டமைக்கும் போது கடன் வாங்குபவர்களுக்கு பின்வரும் விருப்பங்கள் இருக்கும்:
 - a. ABFL ஆல் நிர்ணயிக்கப்பட்ட விகிதத்தில் நிலையான வட்டி விகிதத்திற்கு மாறுதல் (ஒரு நிலையான விகிதத்திற்கு மாறுதல் கடனின் போது 1 (ஒரு) முறை அனுமதிக்கப்படும்)
 - b. EMI தொகையில் அதிகரிப்பு; அல்லது
 - c. தவணை நீட்டிப்பு (தவணைக்காலத்தை நீட்டிப்பது எதிர்மறையான கடனை ஏற்படுத்தாது; தயாரிப்புக் கொள்கை விதிமுறைகளின்படி அதிகபட்சமாக அனுமதிக்கப்பட்ட தவணைக்கு அப்பால் தவணை நீட்டிக்கப்படாது) ; அல்லது
 - d. விருப்பத்தின் சேர்க்கை (b) மற்றும் (c); அல்லது
 - e. கடனின் தவணைக்காலத்தின் போது எந்த நேரத்திலும் கடனை ஓரளவு முன்சுட்டியே செலுத்தவும்.
- ABFL கடன் வாங்குபவர்களுக்கு விருப்பத்தைப் பயன்படுத்துவதற்கான பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்களைத் தெரிவிக்கும் 'நிலையான கட்டணத்திற்கு மாறவும்' மற்றும் ஒப்புதல் கடிதத்தில் மேலே உள்ள விருப்பங்களைப் பயன்படுத்துவதற்கு இடைப்பட்ட பிற சேவை / நிர்வாகச் செலவுகள். ஒவ்வொரு கடன் தயாரிப்பு வகைக்கும் மேற்கூறிய விருப்பங்களுக்கான பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள், நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வழங்கப்படும் கட்டண அட்டவணையின் ஒரு பகுதியாகும். கூறப்பட்ட கட்டணங்களில் ஏதேனும் அடுத்தடுத்த மாற்றங்கள் கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் தெரிவிக்கப்படும்.
- வட்டி விகிதத்தை மீட்டமைக்கும் நேரத்தில் முதல் தாக்கம் தவணைக்காலத்தின் மீது (அந்தந்த தயாரிப்புக் கொள்கை விதிமுறைகளுக்கு உட்பட்டு) கொடுக்கப்படும், அதைத் தொடர்ந்து கடன் வாங்குபவர்கள் பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்களைச் செலுத்துவதற்கு உட்பட்டு மேற்கூறிய விருப்பங்களைப் பயன்படுத்துவார்கள் என்பதையும் ஒப்புதல் கடிதம் உள்ளடக்கும்.
- வட்டி விகிதங்களை மீட்டமைக்கும் போது கடன் வாங்கியவர்கள் பின்வருவனவற்றைப் பற்றித் தெரிவிக்க வேண்டும் பொருத்தமான தொடர்பு முறைகள்:
 - a. நடைமுறைக்கு வரும் தேதியுடன் மிதக்கும் வட்டி விகிதங்களை மீட்டமைத்தல் (அதிகரிப்பு / குறைப்பு) விவரங்கள்;
 - b. அத்தகைய மீட்டமைப்பின் தாக்கம் (டெனரில் மாற்றம், EMI அல்லது இரண்டிலும்);
 - c. மேலே குறிப்பிட்டுள்ளபடி, கடன் வாங்குபவர்கள் மற்றும் காலக்கெடுவுடன், கடன் வாங்குபவர் தனது விருப்பத்தை ABFL க்கு தெரிவிப்பதன் மூலம் தனது விருப்பத்தை செயல்படுத்தலாம், இருப்பினும், கடனை முழுமையாக / பகுதியளவு முன்சுட்டியே செலுத்துவதற்கான விருப்பத்தை கடன் வாங்குபவர் பயன்படுத்த முடியும். காலத்தின் போது கடன்; மற்றும்
 - d. திருத்தப்பட்ட திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணை மற்றும் கடன் அறிக்கை ஆகியவை கடன் வாங்குபவர்களின் அணுகலுக்குக் கிடைக்கும் காலக்கெடு.
- ABFL அதன் தற்போதைய தகுதியுள்ள கடன் வாங்குபவர்களுக்கு பொருத்தமான தகவல்தொடர்பு முறைகள், கடன் அறிக்கை மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணைகள் மூலம், கடன் வாங்குபவர்களுக்குப் பகிர்ந்துகொள்ளும்/ அணுகக்கூடியதாக்கும் கடனின் முழு தவணைக்காலத்திற்கான வட்டி விகிதம் / வருடாந்திர சதவீத விகிதம் (APR).

Interest Rate Framework Policy & Guidelines on Penal charges

- ABFL has adopted an interest rate model taking into account cost of funds, margin and risk premium for determining rate of interest to be charged for loans and advances.
- The rate of interest to be charged depends much upon the gradation of the risk of borrower viz. the financial strength, business, regulatory environment affecting the business, competition, past history of the borrower etc.
- The applicable interest rate for the exposure shall be communicated explicitly to the borrower or customer in the sanction letter.
- The rate of interest will be annualised so that the borrower is aware of the exact rates that would be charged to the account.
- ABFL shall not levy foreclosure charges / pre-payment penalties on all floating rate term loans sanctioned for the purposes other than business to individual borrowers with or without co-obligors in accordance with the guidelines prescribed by RBI in this regard from time to time.
- The Board of the Company has adopted an Interest Rate Framework Policy and the same have been put up on the Company's website.

- ABFL shall ensure compliance with the Guidelines on Penal Charges in loan accounts, which, inter alia, provides the following:
 - There shall be no capitalisation of penal charges i.e., no further interest shall be computed on such charges. However, this will not affect the normal procedures for compounding interest in the loan account.
 - Quantum of penal charges shall be reasonable and commensurate with the non-compliance of material terms and conditions of loan contract without being discriminatory within a particular loan/product category.
 - Penal charges in case of loans sanctioned to 'individual borrowers, for purposes other than business' shall not be higher than the penal charges applicable to non-individual borrowers for similar non-compliance of terms and conditions of the loan contract.
 - The quantum and reason for penal charges shall be clearly disclosed in the loan documents / most important terms & conditions / Key Fact Statement (KFS) as applicable and shall also be displayed on the website of the Company under Interest rates and Service Charges

அபராதக் கட்டணங்களுக்கான வட்டி விகிதக் கொள்கை மற்றும் வழிகாட்டுதல்கள்

- கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்காக வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தை நிர்ணயிப்பதற்கான நிதிகளின் செலவு, விளிம்பு மற்றும் இடர் பிரீமியம் ஆகியவற்றைக் கணக்கில் கொண்டு ABFL ஒரு வட்டி விகித மாதிரியை ஏற்றுக்கொண்டது.
- வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதம் கடனாளியின் அபாயத்தின் தரத்தைப் பொறுத்தது. நிதி வலிமை, வணிகம், வணிகத்தை பாதிக்கும் ஒழுங்குமுறை சூழல், போட்டி, கடன் வாங்குபவரின் கடந்தகால வரலாறு போன்றவை.
- வெளிப்பாட்டிற்கான பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதம் கடன் வாங்கியவர் வாடிக்கையாளருக்கு அனுமதி கடிதத்தில் வெளிப்படையாக தெரிவிக்கப்படும்.
- வட்டி விகிதம் வருடாந்தரப்படுத்தப்படும், இதனால் கடன் வாங்கியவர் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்களை அறிந்து கொள்ள வேண்டும்.
- அவ்வப்போது ரிசர்வ் வங்கியால் பரிந்துரைக்கப்பட்ட வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க, தனிப்பட்ட கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வணிகத்தைத் தவிர மற்ற நோக்கங்களுக்காக அனுமதிக்கப்பட்ட அனைத்து மிதக்கும் விகிதக் கடன்களுக்கும் முன்சூட்டியே கட்டணம் / முன்சூட்டியே செலுத்தும் அபராதங்களை ABFL விதிக்காது.
- நிறுவனத்தின் வாரியம் ஒரு வட்டி விகிதக் கட்டமைப்புக் கொள்கையை ஏற்றுக்கொண்டது மற்றும் அது நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வைக்கப்பட்டுள்ளது.
- ABFL கடன் கணக்குகளில் தண்டனைக் கட்டணங்கள் குறித்த வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்குவதை உறுதி செய்யும், இது மற்றவற்றிற்கு இடையே, பின்வருவனவற்றை வழங்குகிறது:
 - அபராதக் கட்டணங்களின் மூலதனமாக்கல் இருக்கக்கூடாது, அதாவது, அத்தகைய கட்டணங்களுக்கு மேலும் வட்டி கணக்கிடப்படாது. இருப்பினும், கடன் கணக்கில் சூட்டு வட்டிக்கான வழக்கமான நடைமுறைகளை இது பாதிக்காது.
 - ஒரு குறிப்பிட்ட கடன்/தயாரிப்பு வகைக்குள் பாரபட்சம் காட்டாமல், கடன் ஒப்பந்தத்தின் பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காமல் இருப்பதற்கு அபராதக் கட்டணங்களின் அளவு நியாயமானதாகவும், பொருந்துவதாகவும் இருக்கும்.
 - கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்காக தனிநபர் அல்லாத கடன் வாங்குபவர்களுக்குப் பொருந்தும் அபராதக் கட்டணங்களை விட, 'தனிப்பட்ட கடன் வாங்குபவர்களுக்கு, வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக' அனுமதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணங்கள் அதிகமாக இருக்காது.
 - அபராதக் கட்டணங்களுக்கான அளவு மற்றும் காரணம் ஆகியவை கடன் ஆவணங்கள் / மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் / முக்கிய உண்மை அறிக்கை (KFS) ஆகியவற்றில் தெளிவாகத் தெரிவிக்கப்படும், மேலும் வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் சேவைக் கட்டணங்கள் அபராதக் கட்டணங்களின் கீழ் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் காட்டப்படும்.
 - கடனுக்கான பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்காக நினைவூட்டல்களை அனுப்பும் போது கடன் வாங்குபவர்களுக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும். மேலும், அபராதக் கட்டணங்கள் விதிக்கப்படும் எந்த நிகழ்வும் மற்றும் அதற்கான காரணமும் தெரிவிக்கப்படும்.

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 மற்றும் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையின் மதிப்பாய்வு

நியாயமான நடைமுறைச் சட்டத்தின் இணக்கம் பற்றிய வருடாந்திர மதிப்பாய்வு மற்றும் நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் உள்ள குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் பொறிமுறையின் செயல்பாட்டின் காலாண்டு மதிப்பாய்வு ABFL ஆல் மேற்கொள்ளப்படும் மற்றும் அது பற்றிய அறிக்கை வாரியத்தின் முன் வைக்கப்படும்.

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.

நானாவிதமான

தற்போது ABFL தங்க நகைகள் அல்லது வணிக வாகன நிதிக்கு எதிராக கடன் வழங்குவதைக் கருத்தில் கொள்ளவில்லை. இந்த தயாரிப்பு வரிசைகள் சேர்க்கப்படும் பட்சத்தில், ரிசர்வ் வங்கி வகுத்துள்ள வழிகாட்டுதல்களுக்கு ஏற்ப, FPC கொள்கை பொருத்தமான முறையில் புதுப்பிக்கப்படும்.

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.

இரகசியத்தன்மை

- வாடிக்கையாளரால் அங்கீகரிக்கப்படாத வரை, ABFL அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களையும் தனிப்பட்டதாகவும் ரகசியமாகவும் கருதும்
- வாடிக்கையாளரால் அங்கீகரிக்கப்படாத வரை, ABFL பின்வரும் விதிவிலக்கான நிகழ்வுகளைத் தவிர வேறு எந்த நிறுவனத்திற்கும் பரிவர்த்தனை விவரங்களை வெளிப்படுத்தாது:
 - சட்டப்பூர்வ அல்லது ஒழுங்குமுறைச் சட்டங்கள் மூலம் தகவலை வழங்குவதற்கு,
 - இந்தத் தகவலை வெளிப்படுத்தும் கடமை பொதுமக்களுக்கு இருந்தால்.
 - கடன் வாங்கியவரின் ஒப்புதலுடன் குழு நிறுவனங்களுடன் தரவைப் பகிரலாம்
 - சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக வாடிக்கையாளர்களைப் பற்றிய தகவலை வேறு எவருக்கும் வழங்குவதற்கு ஏபிஎஃப்எல் இதை ஒரு காரணமாகப் பயன்படுத்தாது.

ABFL/FPC-Policy/Ver-6.5/Jan'24



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

Aditya Birla Finance Ltd.

