

## 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.

### కోడ్ యొక్క ఆబ్జెక్టివ్

కోడ్ ఈ ఆబ్జెక్టివ్ తో అభివృద్ధి చేయబడింది:

- దాని వినియోగదారులందరితో వ్యవహరించేటప్పుడు న్యాయమైన పద్ధతులను నిర్ధారించడం
- పారదర్శకత ఎక్కువ ఉండేలా వినియోగదారులు ప్రోడక్ట్ పై మంచి అవగాహన కలిగి ఉండటానికి మరియు సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయాలు తీసుకోవడానికి వీలు కల్పించడం కోసం
- ఆదిత్య బిర్లా ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (ఎ బి ఎఫ్ ఎల్ / కంపెనీ)లో వినియోగదారుడి విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం

ఈ కోడ్ కస్టమర్లు పొందే ఆర్థిక సౌకర్యాలు మరియు సేవలకు సంబంధించి సమాచార నిర్ణయాలు తీసుకోవడానికి వీలు కల్పిస్తుంది మరియు కంపెనీ మంజూరు చేసే మరియు పంపిణీ చేసే ఏదైనా రుణానికి వర్తిస్తుంది.

### 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.

### నాన్ డిస్క్రిమినేషన్ పాలసీ

ఎ బి ఎఫ్ ఎల్ తన దరఖాస్తుదారులకు లింగం, జాతి, మతం లేదా శారీరకంగా/దృశ్యపరంగా సవాలు ఉన్న దరఖాస్తుదారులకు వైకల్యం ఆధారంగా దాని ప్రోడక్ట్స్ లను మరియు సౌకర్యాలను విస్తరించడంలో ఎటువంటి వివక్ష చూపదు.

### 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

### లోన్ ల కోసం అప్లికేషన్స్ మరియు దాని ప్రక్రియ

- రుణగ్రహీతకు సంబంధించిన అన్ని సమాచారాలు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో ఉండాలి.
- లోన్ అప్లికేషన్ ఫారమ్లు రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారాన్ని కలిగి ఉండాలి. తద్వారా ఇతర ఎన్ బి ఎఫ్ సి లు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలిక చేయవచ్చు మరియు రుణగ్రహీత ద్వారా సమాచారం తీసుకోవచ్చు.
- లోన్ అప్లికేషన్ ఫారమ్ల పాటు సమర్పించాల్సిన డాక్యుమెంట్ల జాబితా లోన్ అప్లికేషన్ ఫారమ్ల తెలుపబడుతుంది.
- ఎ బి ఎఫ్ ఎల్ అన్ని లోన్ అప్లికేషన్ లకు రసీదుని జారీ చేస్తుంది. అలా జారీ చేయబడిన అక్నాలెడ్జ్మెంట్ రసీదు లోన్ అప్లికేషన్ లను ఏ సమయంలో పారవేయాలో సూచిస్తుంది. అప్లికేషన్ లోన్ అప్రైసల్ స్టేటస్ మరియు నిబంధనలు/షరతులపై అప్లికేషన్ పొందడానికి కస్టమర్ సూచించిన కస్టమర్ కేర్ నంబర్ లేదా ఇమెయిల్ ఐడిలో కంపెనీ రిలేషన్ షిప్ మేనేజర్ లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ టీమ్ని కూడా సంప్రదించవచ్చు.

### 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.

### లోన్ అప్రైసల్ స్టేటస్ మరియు నిబంధనలు/షరతులపై

- ఎ బి ఎఫ్ ఎల్ రుణగ్రహీతకు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో మంజూరు లేఖ ద్వారా లేదా మంజూరైన రుణ మొత్తాన్ని వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది. పేర్కొన్న లేఖ వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దాని దరఖాస్తు విధానంతో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులను కలిగి ఉంటుంది. రుణగ్రహీత ఈ నిబంధనలు మరియు షరతుల అంగీకారాన్ని ఎ బి ఎఫ్ ఎల్ రికార్డ్ చేస్తుంది.
- ఎ బి ఎఫ్ ఎల్ లోన్ డాక్యుమెంట్ల కాపీని, వడ్డీ రేటుతో సహా లోన్ యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులను కలిగి ఉంటుంది, ప్రాధాన్యంగా స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో లోన్ డాక్యుమెంట్లలో చేయబడిన అన్ని ఎన్క్లోజర్ల కాపీ ని రుణం మంజూరు / పంపిణీ / రుణం పంపిణీ తర్వాత సమయంలో రుణగ్రహీతలందరూ యథాతథంగా అందించాలి..
- ఆలస్యమైన రిపేమెంట్ కోసం విధించిన జరిమానా వడ్డీకి సంబంధించిన ఏదైనా నిబంధన లోన్ డాక్యుమెంట్ లలో పెద్ద అక్షరాలలో పేర్కొనబడుతుంది.
- కాంట్రాక్ట్/లోన్ డాక్యుమెంట్లలో అప్లికేబుల్ అయ్యే చోట కంపెనీకి శాశ్వతంగా తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవే నిబంధన ఉంటుంది, తద్వారా చట్టపరమైన అమలు చేసే అధికారం ఉంటుంది.

- అప్లికేషన్ల అయ్యే చోట, కంపెనీ యొక్క లోన్ డాక్యుమెంట్లలో ఉన్న నిబంధనలు మరియు షరతులు స్వాధీనం చేసుకోవడానికి నోటీసు పీరియడ్, నోటీసు పీరియడ్ ని మాఫీ చేసే పరిస్థితులు, ఆస్తి అమ్మకం / వేలం, రుణగ్రహీతకు తిరిగి స్వాధీనం చేయడం వంటి నిబంధనలను కూడా కలిగి ఉండాలి.

## 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.

## నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

- ఎ బి ఎఫ్ ఎల్ దాని రుణగ్రహీత(లు)కి స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో, మంజూరు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ప్రీ-పేమెంట్ ఛార్జీలు, మొదలైనవి సహా మంజూరు యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు గురించి నోటీసు ఇస్తుంది.. ఎ బి ఎఫ్ ఎల్ కూడా వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు ఆశించిన విధంగా మాత్రమే అమలు చేయబడుతుందని నిర్ధారిస్తుంది. ఈ ప్రభావానికి సంబంధించిన షరతును లోన్ డాక్యుమెంట్లలో పొందుపరచాలి.
- రీకాల్/ చెల్లింపును వేగవంతం చేయాలనే నిర్ణయం లేదా లోన్ డాక్యుమెంట్ల క్రింద పనితీరు సంబంధిత లోన్ డాక్యుమెంట్లకు అనుగుణంగా ఉండాలి.
- ఎ బి ఎఫ్ ఎల్ అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా రుణగ్రహీతపై ఎ బి ఎఫ్ ఎల్ కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్స్ లోబడి ఉన్న లోన్ యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని సేకరించిన తర్వాత అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును వినియోగించుకోవాలంటే, మిగిలిన దావాలు మరియు సంబంధిత దావా సెటిల్ అయ్యే వరకు/చెల్లించే వరకు సెక్యూరిటీలను ఉంచుకోవడానికి ఎ బి ఎఫ్ ఎల్ కి అర్హత ఉన్న షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

## 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.

## డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్ నుండి లోన్ పొందడం

ఎ బి ఎఫ్ ఎల్ డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్ ద్వారా ఎస్ బి ఎఫ్ సి ల ద్వారా సేకరించబడిన రుణాలకు సంబంధించి ఆర్ బి ఐ జారీ చేసిన డిజిటల్ లెండింగ్ మార్గదర్శకాలకు కట్టుబడి ఉంటుంది, ఇది ఇతర విషయాలలో ఈ క్రింది వాటిని అందిస్తుంది:

- ఏజెంట్లుగా చేరి ఉన్న డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్ పేర్లు ఎ బి ఎఫ్ ఎల్ వెబ్సైట్లో బహిర్గతం చేయబడతాయి
- ఏజెంట్లుగా చేరి ఉన్న డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్ కస్టమర్లు ముందస్తుగా బహిర్గతం చేయమని నిర్దేశించబడతాయి, ఎ బి ఎఫ్ ఎల్ పేరు మరియు ఎ బి ఎఫ్ ఎల్ వారు ఎవరి తరపున రుణగ్రహీతతో పరస్పర చర్య చేస్తున్నారో ఏజెంట్ల పేరును వెల్లడిస్తుంది.
- మంజూరైన వెంటనే కానీ లోన్ డాక్యుమెంట్ల అమలుకు ముందు, రుణగ్రహీతకు ఎ బి ఎఫ్ ఎల్ లెటర్ హెడ్స్ మంజూరు లేఖ జారీ చేయబడుతుంది.
- లోన్ డాక్యుమెంట్లలో కోట్ చేయబడిన ప్రతి ఎన్నోజర్ల కాపీతో పాటు రుణ పత్రాల కాపీని రుణాల మంజూరు/వితరణ సమయంలో రుణగ్రహీతలందరికీ అందించాలి.
- ఎ బి ఎఫ్ ఎల్ ద్వారా చేరి ఉన్న డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్పై సమర్థవంతమైన పర్యవేక్షణ మరియు మానిటరింగ్ నిర్వహించబడుతుంది.
- ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం గురించి అవగాహన కల్పించేందుకు తగిన ప్రయత్నాలు చేయాలి.

## 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.

## జనరల్:

- సంబంధిత లోన్ డాక్యుమెంట్ల నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం మినహా ఎ బి ఎఫ్ ఎల్ తన రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోకుండా ఉంటుంది (కొత్త సమాచారం, రుణగ్రహీత ఇతరులముందు బహిర్గతం చేయకపోతే, ఇది ఎ బి ఎఫ్ ఎల్ దృష్టికి రావచ్చు).
- రుణగ్రహీత నుండి లోన్ అకౌంట్ బదిలీ కోసం అభ్యర్థన స్వీకరించబడిన సందర్భంలో / జప్పు, సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా అంటే ఎ బి ఎఫ్ ఎల్ యొక్క అభ్యంతరం, ఏదైనా ఉంటే, సాధారణంగా రుణగ్రహీత అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి ౩౧ రోజులలోపు అటువంటి రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ వర్తించే అన్ని చట్టాలకు అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.

- రుణగ్రహీత, ఎ బి ఎఫ్ ఎల్ మరియు దాని ఏజెంట్లు/ఏజెన్సీ భాగస్వాములకు సంబంధించిన బకాయిల రికవరీ విషయంలో, అవమానకరమైన చర్యలతో సహా, వారి రుణ సేకరణ ప్రయత్నాలలో ఏ వ్యక్తిపైనైనా మౌఖికంగా లేదా శారీరకంగా బెదిరింపు లేదా అనవసరమైన వేధింపులను ఆశ్రయించరు. రుణగ్రస్తుల కుటుంబ సభ్యులు, రిఫరీలు మరియు స్నేహితుల గోప్యతపై బహిరంగంగా లేదా చోరబడడం, మొబైల్ లేదా సోషల్ మీడియా ద్వారా తగని సందేశాలు పంపడం, బెదిరింపు మరియు/లేదా అనామక కాల్లు చేయడం, రుణాలు/మీరిన మొత్తానికి రికవరీ కోసం చేయి చేసుకోవడం , తప్పుడు పనులు చేయడం మరియు తప్పుదారి పట్టించే ప్రాతినిధ్యాలు మొదలైనవి. ఎ బి ఎఫ్ ఎల్ సిబ్బందికి మరియు కలెక్షన్ ఏజెంట్లు / ఏజెన్సీ ఉద్యోగులకు తగిన రీతిలో కస్టమర్లతో వ్యవహరించడానికి తగిన శిక్షణ పొందారని నిర్ధారించుకోవడానికి వారికి శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది.
- రుణగ్రహీత యొక్క వ్యాపారం యొక్క ప్రత్యేక పరిస్థితులలో పేర్కొన్న సమయాల్లో కాకుండా వారికి కాల్ చేయవలసి వస్తే తప్ప కంపెనీ లేదా దాని ప్రతినిధి నీతిగా ఉండని కస్టమర్లకు 08:00 గంటల నుండి 06:00 గంటల మధ్య కాల్ చేస్తారు.
- బకాయిలను రికవరీ చేసేటప్పుడు , అనవసరమైతే, తప్పు చేసిన రుణగ్రహీత నుండి తనకు విధించబడిన సెక్యూరిటీని అమలు చేయడానికి కంపెనీ ఏర్పాట్లు చేయవచ్చు కాని ఆస్తిని విచిత్రంగా లాక్కోవడానికి ఉద్దేశించబడదు.
- కంపెనీ తన భద్రత, వాల్చ్యుయేషన్ మరియు రియలైజేషన్ అమలు చేసే మొత్తం ప్రక్రియ న్యాయమైన మరియు పారదర్శకంగా ఉండేలా చూసుకోవాలి.

## 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.

## గ్రివెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం

- ఎబి ఎఫ్ ఎల్ లో, కస్టమర్ సర్వీస్ మరియు సంతృప్తి మా ప్రధాన దృష్టి.
- ఎబిఎఫ్ఎల్ యొక్క పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని మరింత అర్థవంతంగా మరియు ప్రభావవంతంగా చేయడానికి, ఎబిఎఫ్ఎల్ నిర్మాణాత్మక ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని రూపొందించింది. ఈ మెకానిజం / సిస్టమ్ కోరిన పరిష్కారం న్యాయమైన మరియు న్యాయమైనదని మరియు వర్తించే నియమాలు మరియు నియంత్రణల యొక్క ఇచ్చిన ప్రేమ్యర్లకు ఉందని నిర్ధారిస్తుంది.
- అభిప్రాయాన్ని అందించాలనుకునే లేదా వారి ఫిర్యాదును పంపాలనుకునే కస్టమర్లు సోమవారం నుండి ఆదివారం వరకు 9:00 am మరియు 7:00 pm మధ్య క్రింది ఛానెల్లను ఉపయోగించవచ్చు:
  - మా కస్టమర్ కేర్ నంబర్లు కాల్ చేయండి: 1800-270-7000
  - దీనికి ఇమెయిల్ చేయండి: care.finance@adityabirlacapital.com (ప్రశ్నలు / అభ్యర్థనలను రైజ్ చేయడం కోసం) grievance.finance@adityabirlacapital.com (ఫిర్యాదుల కోసం)
  - కింద పేర్కొన్న అడ్రస్ లో మాకు వ్రాయండి:
 

**ఆదిత్య బిర్లా ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్,**  
గంప అంతస్తు, ఆర్-టెక్ పార్క్, నిర్లోస్ కాంప్లెక్స్,  
ఆఫ్ వెస్ట్రన్ ఎక్స్ప్రెస్ హైవే, గోరగాన్ ఈస్ట్,  
ముంబై - 400 063.
- ఫిర్యాదు వ్రాతపూర్వకంగా స్వీకరించబడితే, ఎబిఎఫ్ఎల్ ౫ పని దినాలలోపు రసీదు/ప్రతిస్పందనను పంపడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత, కంపెనీ తన తుది ప్రతిస్పందనను ఒక నెల/౩౦ రోజులలోపు లేదా మరింత సమయం కోరుతూ ఒక నెల / ౩౦ రోజులలోపు సమాచారం పంపడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. కంపెనీ ఫిర్యాదులను నిర్వచించిన టర్మ్-అౌండ్-టైమ్ (టి ఎ టి ) లోపు పరిష్కరిస్తుంది.
- ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి / ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి యొక్క వివరాలు, ఎస్కలేషన్ మెకానిజం వివరాలు మరియు అంబుడ్స్మన్ యొక్క ఫిర్యాదు పోర్టల్ కంపెనీ వెబ్సైట్ మరియు శాఖలలో అందుబాటులో ఉన్నాయి.
- ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి/ ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ అలాగే గ్రివెన్స్ రిడ్రెసల్ ఛానెల్లు కూడా అవుట్స్పర్సింగ్ ఏజెన్సీ అందించిన సేవలకు సంబంధించిన సమస్యను మరియు రుణగ్రహీతలు లేవనెత్తిన ఫిన్టెక్ / డిజిటల్ లెండింగ్ సంబంధిత ఫిర్యాదులు/ సమస్యలతో పాటు ఫిర్యాదులను కూడా పరిష్కరిస్తారు. డిజిటల్ లెండింగ్ అప్లికేషన్లు (కంపెనీ యాప్లతో సహా రుణగ్రహీత ద్వారా రుణం తీసుకోవడాన్ని సులభతరం చేసే వినియోగదారు ఇంటర్ఫేస్ మొబైల్ మరియు వెబ్ ఆధారిత అప్లికేషన్లు అలాగే ఏదైనా క్రెడిట్ ఫెసిలిటీషన్ సేవలను పొడిగించడం కోసం కంపెనీ నిమగ్నమై ఉన్న రుణ సేవా ప్రదాతల ద్వారా నిర్వహించబడేవి).
- కంపెనీ ఒక కాంపోజిట్ కార్పొరేట్ ఏజెంట్ల ఇన్సూరెన్స్ రెగ్యులేటరీ & డెవలప్మెంట్ అథారిటీ ఆఫ్ ఇండియా ("ఐ ఆర్ డి ఎ ఐ ")తో రిజిస్టర్ చేయబడింది మరియు ఇన్సూరెన్స్ ప్రొడక్ట్స్ మరియు మ్యూచువల్ ఫండ్ పంపిణీ కోసం అసోసియేషన్ ఆఫ్ మ్యూచువల్ ఫండ్స్ ఆఫ్ ఇండియా నుండి మ్యూచువల్ ఫండ్ డిస్ట్రిబ్యూషన్ లైసెన్సు కూడా కలిగి ఉంది. దీని ప్రకారం, లైసెన్స్ కలిగిన ఏజెంట్ల కంపెనీ చేపట్టిన బీమా మరియు మ్యూచువల్ ఫండ్స్ పంపిణీ వ్యాపారానికి సంబంధించిన సమస్యలను పరిష్కరించడానికి ఫిర్యాదుల పరిష్కార మార్గాలు కూడా అందుబాటులో ఉంటాయి.

## 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.

## ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, ౨౦౨౧

రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, ౨౦౨౧ కింద, కంపెనీ ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ను నియమించింది. ఎబిఎఫ్ఎల్ యొక్క ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ మరియు నోడల్ ఆఫీసర్ల వివరాలు కంపెనీ వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉన్నాయి.

## 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.

## ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ కమ్యూనికేట్ చేసే భాష మరియు పని విధానం

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్, వివిధ వాటాదారుల సమాచారం కోసం కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో దేశీయ భాషలలో ఉంచబడుతుంది.

## 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).

## రెస్పాన్సిబుల్ లెండింగ్ కాండక్ట్ - వ్యక్తిగత రుణాల చెల్లింపు / సెటిల్మెంట్స్ వర / స్టిరాస్తి పత్రాల విడుదల

ఎబిఎఫ్ఎల్ క్రింది మార్గదర్శకాలకు కట్టుబడి ఉండాలి:

- లోన్ ఖాతా పూర్తి తిరిగి చెల్లించిన/ సెటిల్మెంట్ చేసిన తర్వాత 30 రోజుల వ్యవధిలో ఒరిజినల్ చరాస్తి / స్టిరాస్తి పత్రాలు (ఆస్తి పత్రాలు) విడుదల మరియు నమోదు చేయబడిన ఛార్జీల తొలగింపు.
- రుణగ్రహీతలు పత్రాలు అందుబాటులో ఉన్న రుణ నిబంధనల ప్రకారం ఎబిఎఫ్ఎల్ కి ముందస్తు సమాచారంతో రుణ ఖాతా సర్వీస్ చేయబడిన బ్రాంచ్ లేదా కంపెనీ యొక్క ఏదైనా ఇతర కార్యాలయం/బ్రాంచ్ నుండి ఆస్తి పత్రాలను సేకరించడానికి ఎంచుకోవచ్చు.
- టైమ్ లైన్ లు మరియు ఆస్తి పత్రాల వాపసు స్థలం మంజూరు లేఖలో పేర్కొనబడాలి.
- ఏకైక రుణగ్రహీత లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీత మరణించిన సందర్భంలో, చట్టపరమైన వారసులకు రుణ పత్రాలను తిరిగి ఇచ్చే విధానం కంపెనీ వెబ్‌సైట్లో హోస్ట్ చేయబడింది.
- ఆలస్యమైతే, ఎబిఎఫ్ఎల్ కి ఆపాదించబడి, ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేయడంలో లేదా సంబంధిత రిజిస్ట్రీతో ఛార్జీ సంతృప్తి ఫారమ్లు దాఖలు చేయడంలో 30 రోజులకు మించి పూర్తి చెల్లింపు/లోన్ సెటిల్మెంట్ తర్వాత, ఎబిఎఫ్ఎల్ ఆర్ బి ఐ నిబంధనల ప్రకారం ఆలస్యమైన కాలానికి రుణగ్రహీతలకు పరిహారం చెల్లిస్తుంది. ఈ విషయంలో, కాలానుగుణంగా సవరించబడింది. ఎబిఎఫ్ఎల్ అటువంటి ఆలస్యానికి గల కారణాలను రుణగ్రహీత(లు)కి కూడా తెలియజేస్తుంది.
- ఆస్తి పత్రాలకు పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా నష్టం/హాని సంభవించినట్లయితే, ఆస్తి పత్రాల నకిలీ/సర్టిఫైడ్ కాపీలను పొందడంలో రుణగ్రహీతకు ఎబిఎఫ్ఎల్ సహాయం చేస్తుంది మరియు పైన పేర్కొన్న పాయింట్లో సూచించిన విధంగా పరిహారం చెల్లించడంలో పాటు సంబంధిత ఖర్చులను భరించాలి. . అయితే, అటువంటి సందర్భాలలో, ఈ విధానాన్ని పూర్తి చేయడానికి కంపెనీకి 30 రోజుల అదనపు సమయం అందుబాటులో ఉంటుంది మరియు ఆలస్యమైన పీరియడ్ పనాల్లీ ఆ తర్వాత లెక్కించబడుతుంది (అంటే, మొత్తం 60 రోజుల వ్యవధి తర్వాత).

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

- Personal Loan(s) (defined below) granted to individual(s) on floating interest rate on equated

installment (irrespective of periodicity) for purposes other than business / commercial ("Eligible Loan") shall be subject to guidelines as enumerated in ensuing paragraphs:

- **Personal loans** refer to loans given to **individuals** and consist of (a) consumer credit (defined below), (b) education loan, (c) loans given for creation/ enhancement of immovable assets (e.g., housing, etc.), and (d) loans given for investment in financial assets (shares, debentures, etc.).
- **Consumer credit** refers to the loans given to **individuals**, which consists of (a) loans for consumer durables, (b) credit card receivables, (c) auto loans (other than loans for commercial use), (d) personal loans secured by gold, gold jewellery, immovable property, fixed deposits (including FCNR(B)), shares and bonds, etc., (other than for business / commercial purposes), (e) personal loans to professionals (excluding loans for business purposes), and (f) loans given for other consumptions purposes (e.g., social ceremonies, etc.).
- At the time of sanctioning of Eligible Loan, ABFL shall clearly communicate to the borrower about the possible impact of change in benchmark interest rate on the loan leading to changes in EMI, tenor or both through an illustration, as part of Sanction Letter. Subsequently, any increase in the EMI/tenor/ or both on account of the above shall be communicated to the borrower(s) immediately through appropriate channels.
- Borrowers shall have following options at the time of reset of interest rates:
  - a. Switch over to a Fixed rate of interest at a rate determined by ABFL (switch over to a fixed rate shall be allowed 1 (one) time during the tenor of loan)
  - b. Enhancement in EMI amount; or
  - c. Elongation of Tenor (elongation of tenor shall not result in negative amortization; Tenor shall not be extended beyond the maximum permissible tenor as per the product policy norms) ; or
  - d. Combination of option (b) and (c); or
  - e. Fully / Partly prepay the loan at any point during the tenor of the loan.
- ABFL shall communicate to the borrowers the applicable charges for exercising the option of 'Switch over to a Fixed rate' and other service / administrative costs incidental to exercise of the above options in the Sanction Letter. The applicable charges for aforementioned options for each loan product category forms part of the Schedule of Charges hosted on the website of the Company. Any subsequent changes in the said charges shall also be communicated to the borrowers.
- Sanction Letter shall also incorporate that at the time of reset of interest rate the first impact will be given on the tenor (subject to respective product policy norms), followed by exercise of aforementioned options by borrowers subject to payment of applicable charges.
- The borrowers shall be communicated of the following during reset of interest rates through appropriate modes of communication:
  - a. Details of reset (increase / decrease) of floating interest rates with effective date;
  - b. Impact of such reset (like change in Tenor, EMI or both);
  - c. Availability of option(s), as mentioned above, with the borrowers and timeline within which borrower may exercise his/her option by communicating his/her choice to ABFL, though the option to fully / partly prepay the loan can be exercised by the borrower during the tenor of the loan; and
  - d. Timeline within which revised repayment schedule and loan statement will be available for access of the borrowers.
- ABFL would share / make accessible to the borrowers, through appropriate modes of communication, loan statement and repayment schedules to its existing eligible borrowers on a quarterly basis, enumerating the principal and interest recovered till date, EMI amount, number of EMIs left and annualized rate of interest / Annual Percentage Rate (APR) for the entire tenor of the loan.

**ఈక్వెటిడ్ మంత్రి ఇంస్టాల్మెంట్స్ (ఈ ఎం ఐ ) ఆధారిత వ్యక్తిగత రుణాలపై ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటును రీసెట్ చేయడం**

- వ్యాపార/వాణిజ్య ("అర్హత కలిగిన రుణం") కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం ఈక్వె టిడ్ ఇంస్టాల్మెంట్ వాయిదాపై



(పీరియాడిసిటీ తో సంబంధం లేకుండా) ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటుపై వ్యక్తిగతంగా ఇచ్చే పర్సనల్ లోన్(లు)(క్రింద వివరించబడ్డాయి) తదుపరి పేరార్గాఫ్లో పేర్కొనబడిన మార్గదర్శకాలకు లోబడి ఉంటాయి. :

- పర్సనల్ లోన్స్ వ్యక్తులకు ఇచ్చిన రుణాలను సూచిస్తాయి మరియు (ఎ) కన్స్యూమర్ క్రెడిట్ (క్రింద నిర్వచించబడింది), (బి) విద్యా రుణం, (సి) స్థిరాస్తుల సృష్టి/పంపుదల కోసం ఇచ్చిన రుణాలు (ఉదా. గృహనిర్మాణం మొదలైనవి), మరియు ( డి) ఆర్థిక ఆస్తులు (పేర్లు, డిబెంచర్లు మొదలైనవి) పెట్టుబడి కోసం ఇచ్చిన రుణాలు.
- కన్స్యూమర్ క్రెడిట్ అనేది వ్యక్తులకు ఇచ్చే రుణాలను సూచిస్తుంది, ఇందులో (ఎ) కన్స్యూమర్ డ్యూరబుల్స్ కోసం రుణాలు, (బి) క్రెడిట్ కార్డ్ రిసీవబుల్స్, (సి) ఆటో లోన్లు (వాణిజ్య అవసరాల కోసం రుణాలు కాకుండా), (డి) బంగారంతో సెక్యూర్ చేయబడిన వ్యక్తిగత రుణాలు ఉంటాయి. , బంగారు ఆభరణాలు, స్థిరాస్తి, ఫిక్స్ డిపాజిట్లు (ఎఫ్ సీ ఎన్ ఆర్ (బి) తో సహా), పేర్లు మరియు బాండ్లు మొదలైనవి, (వ్యాపార / వాణిజ్య ప్రయోజనాల కోసం కాకుండా), (e) నిపుణులకు వ్యక్తిగత రుణాలు (వ్యాపార ప్రయోజనాల కోసం రుణాలు మినహా) (ఎఫ్) ఇతర వినియోగ ప్రయోజనాల కోసం ఇచ్చిన రుణాలు (ఉదా., సామాజిక వేడుకలు మొదలైనవి).
- అర్హతగల లోన్ను మంజూరు చేసే సమయంలో, లోన్ పై బెంచ్మార్క్ వడ్డీ రేటులో మార్పు ప్రభావం గురించి ఎ బి ఎఫ్ ఎల్ స్పష్టంగా రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి, ఇది మంజూరు లేఖలో భాగంగా ఈ ఎం ఐ , అవధి లేదా రెండింటిలో మార్పులకు దారి తీస్తుంది. తదనంతరం, పైన పేర్కొన్న వాటి కారణంగా ఈ ఎం ఐ / టెనర్/ లేదా రెండింటిలో ఏదైనా పెరుగుదల తగిన మార్గాల ద్వారా వెంటనే రుణగ్రహీత(ల)కు తెలియజేయబడుతుంది.
- వడ్డీ రేట్లను రిసెట్ చేసే సమయంలో రుణగ్రహీతలు క్రింది ఆప్షన్లను కలిగి ఉంటారు :
  - ఎ. ఎబిఎఫ్ఎల్ నిర్ణయించిన రేటుతో స్థిర వడ్డీ రేటుకు మారండి (స్థిర వడ్డీ రేటుకు మారడం లోన్ డ్యూరేషన్ లో n (ఒకసారి) అనుమతించబడుతుంది)
  - బి. ఈఎంఐ అమౌంట్ లో పెంపుదల; లేదా
  - సి. టెనర్ పొడిగింపు (టెనర్ ని పొడిగించడం వల్ల ప్రతికూల రుణ విమోచన జరగదు; ప్రోడక్ట్ పాలసీ నిబంధనల ప్రకారం గరిష్టంగా అనుమతించదగిన అవధి కంటే టెనర్ పొడిగించబడదు); లేదా
  - డి. ఆప్షన్ (బి) మరియు (సి) ల కాంబినేషన్; లేదా
- ఎబి ఎఫ్ ఎల్ రుణగ్రహీతలకు 'స్విచ్ ఓవర్ ఫిక్స్ రేట్' ఆప్షన్ ను అమలు చేయడానికి వర్తించే ఛార్జీలను మరియు మంజూరు లేఖలో పై ఆప్షన్ లను అమలు చేయడానికి యాదృచ్ఛికంగా ఇతర సేవ / పరిపాలనా ఖర్చులను తెలియజేస్తుంది. ప్రతి లోన్ ప్రోడక్ట్ కేటగిరి కి పైన పేర్కొన్న ఎంపికలకు వర్తించే ఛార్జీలు కంపెనీ వెబ్సైట్లో హోస్ట్ చేయబడిన ఛార్జీల షెడ్యూల్లో భాగంగా ఉంటాయి. పేర్కొన్న ఛార్జీలలో ఏవైనా తదుపరి మార్పులు కూడా రుణగ్రహీతలకు తెలియజేయబడతాయి.
- వడ్డీ రేటును రిసెట్ చేసే సమయంలో ఫస్ట్ ఇంపాక్ట్, టెనర్ పై (సంబంధిత ప్రోడక్ట్ పాలసీ నిబంధనలకు లోబడి) ఇవ్వబడుతుంది, ఆ తర్వాత వర్తించే ఛార్జీల చెల్లింపుకు లోబడి రుణగ్రహీతలు పైన పేర్కొన్న ఆప్షన్ లను అమలు చేస్తారు అని కూడా మంజూరు లేఖలో పొందుపరచాలి.
- సముచితమైన కమ్యూనికేషన్ మోడ్ల ద్వారా వడ్డీ రేట్ల రిసెట్ సమయంలో రుణగ్రహీతలకు కింది వాటి గురించి తెలియజేయాలి:
  - ఎ. ప్రభావవంతమైన తేదీతో ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేట్ల రిసెట్ (పెరుగుదల/ తగ్గింపు) వివరాలు;
  - బి. ఆ రిసెట్ యొక్క ప్రభావం (టెనర్, ఈ ఎం ఐ లేదా రెండింటిలో మార్పు వంటివి);
  - సి. రుణగ్రహీతలు మరియు టైమ్ లైన్ లో పైన పేర్కొన్న విధంగా ఆప్షన్ ల లభ్యత మరియు రుణగ్రహీత తన ఆప్షన్ ను ఎ బి ఎఫ్ ఎల్ కి తెలియజేయడం ద్వారా అతని/ఆమె ఆప్షన్ ను ఉపయోగించుకోవచ్చు, అయితే లోన్ యొక్క డ్యూరేషన్ సమయంలో రుణాన్ని పూర్తిగా / పాక్షికంగా ముందస్తుగా చెల్లించే ఆప్షన్ ను రుణగ్రహీత ఉపయోగించుకోవచ్చు.; మరియు
  - డి. రుణగ్రహీతల యాక్సెస్ కోసం సవరించిన రిపేమెంట్ షెడ్యూల్ మరియు లోన్ స్టేట్మెంట్ అందుబాటులో ఉండే టైమ్ లైన్ .
- ఎబిఎఫ్ఎల్ త్రైమాసిక ప్రాతిపదికన దాని ప్రస్తుత అర్హత కలిగిన రుణగ్రహీతలకు తగిన కమ్యూనికేషన్ మోడ్లు, ఇప్పటి వరకు రికవరీ చేయబడిన అసలైన మరియు వడ్డీ, ఈ ఎం ఐ మొత్తం, మిగిలి ఉన్న ఈ ఎం ఐ ల సంఖ్య మరియు రుణం మొత్తం అవధికి వార్షిక వడ్డీ రేటు / వార్షిక శాతం రేటు (ఎ పి ఆర్ ) లెక్కించడం,లోన్ స్టేట్మెంట్ మరియు రిపేమెంట్ షెడ్యూల్ల ద్వారా రుణగ్రహీతలకు భాగస్వామ్యం చేస్తుంది / అందుబాటులో ఉంటుంది.

## 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

### జరిమానా ఛార్జీలపై ఇంట్రెస్ట్ రేట్ ప్రేమ్యర్స్ పాలసీ & గైడ్ లైన్స్

- ఎ బి ఎఫ్ ఎల్ రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కోసం వసూలు చేయవలసిన ఇంట్రెస్ట్ రేట్ ని నిర్ణయించడానికి నిధుల ఖర్చు, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియంలను పరిగణనలోకి తీసుకుని ఇంట్రెస్ట్ రేట్ మోడల్ ను స్వీకరించింది.
- వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటు చాలా వరకు రుణగ్రహీత యొక్క రిస్క్ స్థాయిపై ఆధారపడి ఉంటుంది, అనగా ఆర్థిక బలం, వ్యాపారం, వ్యాపారాన్ని ప్రభావితం చేసే నియంత్రణ వాతావరణం, పోటీ, రుణగ్రహీత యొక్క గత చరిత్ర మొదలైనవి.
- అవగాహన కోసం అప్లికబుల్ ఇంట్రెస్ట్ రేట్ మంజూరు లేఖలో రుణగ్రహీత లేదా కస్టమర్కు స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది
- ఇంట్రెస్ట్ రేట్ వార్షికంగా ఉంటుంది, తద్వారా రుణగ్రహీత ఖాతాకు విధించబడే ఖచ్చితమైన రేట్ గురించి తెలుసుకుంటారు.
- కాలానుగుణంగా ఈ విషయంలో ఆర్ బి ఎ సూచించిన మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా కో ఆభిగర్వ్ తో లేదా లేకుండా ఉన్న వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేయబడిన అన్ని ప్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్లపై ABFL ఫోర్వోజర్ ఛార్జీలు / ముందస్తు చెల్లింపు పనాల్టీలను విధించదు.
- కంపెనీ బోర్డు ఇంట్రెస్ట్ రేట్ ప్రేమ్యర్స్ విధానాన్ని ఆమోదించింది మరియు అదే విధానం కంపెనీ వెబ్సైట్లో ఉంచబడింది.
- ఎ బి ఎఫ్ ఎల్ లోన్ అకౌంట్లో పీనల్ ఛార్జీలపై మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉండేలా చూస్తుంది, ఇది ఇతర అంశాలలో ఈ క్రింది వాటిని అందిస్తుంది:
  - జరిమానా ఛార్జీల క్యాపిటలైజేషన్ ఉండదు అంటే, అటువంటి ఛార్జీలపై తదుపరి వడ్డీ లెక్కించబడదు. అయితే, ఇది లోన్ అకౌంట్ లో కాంపౌండింగ్ ఇంట్రెస్ట్ కోసం సాధారణ విధానాలను ప్రభావితం చేయదు
  - జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం సహేతుకమైనది మరియు నిర్దిష్ట రుణం/ప్రోడక్ట్ కేటగిరి లో వివక్ష చూపకుండా లోన్ ఒప్పందం యొక్క మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతుల అసమ్మతి కి అనుగుణంగా ఉండాలి.
  - 'వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు, వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం' మంజూరు చేయబడిన రుణాల విషయంలో జరిమానా ఛార్జీలు, రుణ ఒప్పందంలోని నిబంధనలు మరియు షరతులను సారూప్యంగా పాటించనందుకు వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వర్తించే జరిమానా ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండవు.

- జరిమానా ఛార్జీల మొత్తం మరియు కారణం వర్తించే విధంగా లోన్ డాక్యుమెంట్లు / అతి ముఖ్యమైన నిబంధనలు & షరతులు / కీ ఫాక్ట్ స్టేట్మెంట్ (కె ఎఫ్ ఎస్ )లో స్పష్టంగా వెల్లడించాలి మరియు వడ్డీ రేట్లు మరియు సేవా ఛార్జీలు జరిమానా ఛార్జీల క్రింద కంపెనీ వెబ్సైట్లో కూడా డిస్ప్లే చేయబడతాయి .
- లోన్ యొక్క మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు రిమైండర్లను పంపే సమయంలో రుణగ్రహీతలకు కూడా తెలియజేయాలి. ఇంకా, జరిమానా ఛార్జీలు విధించిన ఏదైనా సందర్భం మరియు దానికి కారణం కూడా తెలియజేయబడుతుంది.

## 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.

### ఎఫ్ పి సి మరియు గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం యొక్క సమీక్ష

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతి యొక్క వార్షిక సమీక్ష మరియు వివిధ స్థాయిల నిర్వహణలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరుపై త్రైమాసిక సమీక్ష ఎ బి ఎఫ్ ఎల్ ద్వారా చేపట్టబడుతుంది మరియు దానిపై ఒక నివేదికను బోర్డు ముందు ఉంచబడుతుంది.

## 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.

### ఇతరాలు

ప్రస్తుతం ఎబిఎఫ్ఎల్ బంగారు ఆభరణాలు లేదా కమర్షియల్ వెహికల్ పైనాన్స్ యొక్క తాకట్టుపై రుణాలు ఇవ్వడాన్ని గురించి ఉహించడం లేదు. ఈ ప్రోడక్ట్ లైన్ లను జోడించిన సందర్భంలో, ఆర్ బి ఐ నిర్దేశించిన మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఎఫ్ పి సి విధానం తగిన విధంగా అప్డేట్ చేయబడుతుంది.

## 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.

### గోప్యత

- కస్టమర్ అధికారం ఇస్తే తప్ప, ఎబి ఎఫ్ ఎల్ మొత్తం వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ప్రైవేట్ మరియు గోప్యంగా పరిగణిస్తుంది
- కస్టమర్ ద్వారా అధికారం పొందని పక్షంలో, ఎ బి ఎఫ్ ఎల్ కొన్ని కింద పేర్కొన్న అసాధారణమైన సందర్భాల్లో కాకుండా మరే ఇతర సంస్థకు లావాదేవీ వివరాలను వెల్లడించదు:
  - చట్టబద్ధమైన లేదా నియంత్రణ చట్టాల ద్వారా సమాచారాన్ని అందించడానికి,

- ఈ సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయడం ప్రజలకు విధిగా ఉంటుంది.
- రుణగ్రహీత సమ్మతితో గ్రూప్ కంపెనీలతో డేటాను షేర్ చేయవచ్చు
- ఎబి ఎఫ్ ఎల్ మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం కస్టమర్ల గురించిన సమాచారాన్ని మరెవరికీ అందించడానికి దీనిని ఉపయోగించదు.