



## 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 ABFL

संहिता को इस उद्देश्य से विकसित किया गया है:

- अपने सभी ग्राहकों से व्यवहार करते हुए निष्पक्ष व्यवहार सुनिश्चित करना
- उत्पाद की बेहतर समझ रखने और सूचित निर्णय लेने में ग्राहकों को सक्षम करने में अधिक पारदर्शिता
- एबीएफएल में ग्राहकों के विश्वास का निर्माण

### Applications for Loans and their processing

- Applications for loans and their processing (a) All communications to the borrower shall be in the vernacular language or a language as understood by the borrower. (b) 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. The loan application form may indicate the documents required to be submitted with the application form. ABFL has a system of giving acknowledgement for receipt of all loan applications.

### ऋण और उनकी प्रोसेसिंग के लिए आवेदन

- ऋण और उनकी प्रोसेसिंग के लिए आवेदन (ए) कर्जदार के साथ सभी संचार प्रादेशिक भाषा या ऐसी भाषा में होंगे जिसे कर्जदार समझता है। (बी) ऋण आवेदन पत्र में आवश्यक जानकारी शामिल होनी चाहिए जो कर्जदार के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा दिए गए नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और कर्जदार द्वारा जानकारीपूर्ण निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन पत्र आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेज इंगित कर सकता है। एबीएफएल के पास सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती देने की प्रणाली है।

### Loan appraisal and terms/conditions

- ABFL shall convey in writing to the Borrower by way of a sanction letter or otherwise, the amount of limit sanctioned along with all the terms and conditions including annualized rate of discount / interest and method of application thereof and keep the acceptance of these terms and conditions by the borrower on ABFL's record.
- ABFL will convey in writing to the borrower in the vernacular language as understood by the borrower by means of sanction letter or otherwise, the amount of loan sanctioned along with the terms and conditions including annualised rate of interest and method of application thereof and keep the acceptance of these terms and conditions by the borrower on its record. ABFL will furnish a copy of the loan agreement as understood by the borrower along with a copy each of all enclosures quoted in the loan agreement to all the borrowers at the time of sanction / disbursement/ post disbursement as part of welcome kit.
- Any clause relating to penal interest charged for late repayment will be specified in bold in the Loan Agreement.

## ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

- एबीएफएल एक स्वीकृति पत्र के माध्यम से कर्जदार को लिखित रूप में बताएगा या सभी नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत सीमा की राशि, जिसमें शामिल है छूट/ ब्याज की वार्षिक दर और आवेदन की विधि, और एबीएफएल के रिकॉर्ड पर कर्जदार द्वारा नियम और शर्तों पर कर्जदार स्वीकृति रखेगा।
- एबीएफएल प्रादेशिक भाषा में लिखित रूप में कर्जदार को स्वीकृत पत्र के माध्यम से अवगत कराएगा या जिसे कर्जदार समझता है, नियम और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि जिसमें ब्याज की वार्षिक दर और आवेदन की विधि शामिल है, और कर्जदार द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगा। एबीएफएल ऋण अनुबंध की एक प्रति जिसे कर्जदार समझ गया है के साथ ऋण अनुबंध में उद्धृत प्रत्येक संलग्नक की प्रतिलिपि अनुमोदन/संवितरण/संवितरण पश्चात के समय स्वागत किट के हिस्से के रूप में सभी कर्जदारों को पेश करेगा।
- देर से पुनर्भुगतान के लिए लगाए गए दंड ब्याज से संबंधित कोई भी खंड ऋण समझौते में (मोटे अक्षरों) में निर्दिष्ट किया जाएगा।

## Disbursement of loans including changes in terms and conditions

- Through its published website or as appropriate if specific to a customer, ABFL will 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. ABFL will also ensure that changes in discount/ interest rates and charges are effected only prospectively.
- Decision to recall/ accelerate payment or performance under the Agreement will be in consonance with the respective loan Agreement.
- 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.

## नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का वितरण

- अपनी प्रकाशित वेबसाइट या जैसा उचित हो के माध्यम से यदि एक ग्राहक ही निर्दिष्ट है, तो एबीएफएल मंजूरी के नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में अपने कर्जदार को प्रादेशिक भाषा या कर्जदार द्वारा समझी जाने वाली भाषा में सूचना देगा। एबीएफएल यह भी सुनिश्चित करेगा कि छूट/ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी रूप से प्रभावित हों।
- समझौते के तहत भुगतान या परफॉर्मंस वापस लेने/तेज करने का निर्णय संबंधित ऋण समझौते के अनुरूप होगा।
- एबीएफएल सभी बकाए की अदायगी पर या किसी अन्य दावे के लिए किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियां वापस कर देगा जो कर्जदार की एबीएफएल के पास हो सकती हैं। यदि मुआवजा देने के अधिकार का उपयोग किया जाना है, तो कर्जदार को शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ उस के बारे में नोटिस दिया जाएगा और जिसके तहत एबीएफएल प्रतिभूतियों को तब तक बनाए रखने का हकदार है जब तक कि प्रासंगिक दावा/भुगतान नहीं हो जाता।

## Loan Sourced from Digital Lending Platforms

- Names of digital lending platforms engaged as sourcing agents (referred to as agents, hereinafter) shall be disclosed on the website of ABFL.
- Digital lending platforms engaged as agents shall be directed to disclose upfront to the customer, ABFLs name and ABFL will disclose the agents name on whose behalf they are interacting with him.
- Immediately after sanction but before execution of the loan agreement, the sanction letter shall be issued to the borrower on the letter head of ABFL.
- A copy of the loan agreement along with a copy each of all enclosures quoted in the loan agreement shall be furnished to all borrowers at the time of sanction/ disbursement of loans.
- Effective oversight and monitoring shall be ensured over the digital lending platforms engaged by ABFL.
- Adequate efforts shall be made towards creation of awareness about the grievance redressal mechanism.

## डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म से लिया गया ऋण

- डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफॉर्मों के नाम सोर्सिंग एजेंट (इसके बाद एजेंट के रूप में संदर्भित) एबीएफएल की वेबसाइट पर बताए जाएंगे।
- एजेंट के रूप में कार्यरत डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म को ग्राहक को अग्रिम बताने के लिए निर्देशित किया जाएगा, एबीएफएल का नाम और एबीएफएल उन एजेंटों के नाम का खुलासा करेगा, जिनकी ओर से वे उसके साथ बातचीत कर रहे हैं।
- मंजूरी के तुरंत बाद, लेकिन ऋण समझौते के निष्पादन से पहले, अनुमोदन पत्र कर्जदार को एबीएफएल के लेटर हेड पर जारी किया जाएगा।

- ऋण समझौते की एक प्रति के साथ ऋण समझौते में उद्धृत सभी संलग्न में से प्रत्येक ऋण की मंजूरी/संवितरण के समय सभी कर्जदारों को सुनिश्चित किया जाएगा।
- एबीएफएल द्वारा लगे डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्म पर प्रभावी निरीक्षण और निगरानी सुनिश्चित की जाएगी।
- शिकायत निवारण के बारे में जागरूकता पैदा करने के लिए पर्याप्त प्रयास किए जाएंगे।

## 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 agreement (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, 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 does not resort to undue harassment viz. persistently bothering the borrowers at odd hours, use of muscle power for recovery of loans/dues, etc. Training is imparted to ABFL Staff and all agency employees to ensure that they are adequately trained to deal with customers in an appropriate manner.
- As a measure of customer protection and also in order to bring in uniformity with regard to prepayment of various loans by borrowers of Banks and NBFCs, ABFL will not charge foreclosure charges / pre-payment penalties on all floating rate term loans sanctioned to individual borrowers.

## सामान्य

- एबीएफएल अपने कर्जदार के मामलों में हस्तक्षेप से बचेगा, संबंधित ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर (जब तक कि नई जानकारी, कर्जदार द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई हो, जो एबीएफएल की जानकारी में आ सकती है)।
- कर्जदार के खाते के हस्तांतरण के लिए कर्जदार से अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, सहमति या अन्यथा, अर्थात् एबीएफएल की आपत्ति, यदि कोई हो, तो वह आमतौर पर कर्जदार के अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से 21 दिनों के भीतर ऐसे कर्जदार को सूचित किया जाता है। ऐसा स्थानांतरण सभी लागू कानूनों के अनुरूप पारदर्शी शर्तों के अनुसार होगा।
- अपने कर्जदार के बकाए की वसूली के मामले में, एबीएफएल अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेता यानि कर्जदारों को गलत समय पर लगातार परेशान करना, ऋण/ बकाया राशि की वसूली के लिए ताकत का उपयोग करना आदि। पूरे एबीएफएल स्टाफ और एजेंसी कर्मचारियों को प्रशिक्षण प्रदान किया जाता है जिससे सुनिश्चित हो सके कि उन्हें ग्राहकों के साथ उचित तरीके से निपटने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है।
- ग्राहक सुरक्षा के उपाय के रूप में और साथ ही बैंकों और एनबीएफसी के कर्जदारों द्वारा विभिन्न ऋणों के पूर्व भुगतान के संबंध में एकरूपता लाने के लिए, एबीएफएल अलग अलग कर्जदारों को स्वीकृत सभी अस्थायी दर अवधि ऋणों पर पूर्व भुगतान शुल्क/ पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाएगा।

## Responsibility of Board of Directors

- ABFL Board of Directors have approved a grievance redressal mechanism
- There will be periodical review of the compliance of the Fair Practices Code and the functioning of the grievance's redressal mechanism at various levels of management. A consolidated report of such reviews will be submitted to the Board at regular intervals.

## निदेशक मंडल की जिम्मेदारी

- एबीएफएल के निदेशक मंडल ने एक शिकायत निवारण तंत्र को मंजूरी दी है
- प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर फेयर प्रैक्टिस कोड के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा होगी। इस तरह की समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को पेश की जाएगी।

## 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, a structured system has been built. This system would ensure that the redressal sought is just and fair and is within the given frame- work of rules and regulation.

**a. Mechanism to handle customer complaints/grievances**

Customers who wish to provide feedback or send in their complaint may use the following channels **between 9:30 am and 6:00 pm, from Monday to Friday (except on national holidays)**.

- Call our Customer Service Helpline on 1800-270-7000
- Email us at **care.finance@adityabirlacapital.com**
- 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.

In case the complaint is not resolved within the given time or if he/she is not satisfied with the solution provided by ABFL, the customer can approach the Complaints Redressal Officer. The name and contact of the Complaint Redressal Officer is as follows:

**Ms. Rachana Padval**

**Email Id: grievance.finance@adityabirlacapital.com**

**Tel - 080 4586 0196**

In case the response received through the above channels are not satisfactory, they can write to the Head of our Complaint Redressal Cell at: [ABFL.GrievanceHead@adityabirlacapital.com](mailto:ABFL.GrievanceHead@adityabirlacapital.com)

We assure response to letters / emails received through this channel within 5 working days.

If the complaint/dispute is not redressed within a period of one month, you may file a complaint with RBI Ombudsman through following modes:

- Complaint lodging portal of the Ombudsman: <https://cms.rbi.org.in>
- Address: Centralised Receipt and Processing Centre, Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh – 160017.
- Call on the Toll Free number : 14448, between 9:30 am and 5:15 pm

**b. Mandatory display requirements**

ABFL is compliant with the following in all our branches:

- Appropriate arrangement for receiving complaints and suggestions.
- Display of the name, address and contact number of the Complaint Redressal Officer

The process of the complaints redressal unit will ensure closure of all complaints to the customers' satisfaction.

They will ensure that the complaint is escalated to the appropriate levels in case it is not possible to resolve at his/her level. Whilst the ultimate endeavour is to ensure we reach a situation where our customers don't have to complain to senior management to get an effective redressal, we have put in a robust mechanism to handle these complaints, review them from a point of view of understanding reasons for the complaint and for the escalation and working on prevention of recurrence thereof.

**c. Time frame**

To register complaints, the customers may use any of the channels mentioned above (refer point (a) on Internal Machinery to handle the customer complaints). If the complaint has been received in writing, ABFL will endeavour to send an acknowledgement / response within 5 working days. Once the matter is examined, ABFL endeavours to either send a final response to the customer or an intimation seeking more time within one month upon receipt of complaint.

Complaints that are received at our end will be seen in the right perspective and would be analyzed from all possible angles.

The communication of ABFL's stand on any issue will be provided to the customers. Complaints that

require some time for examination of issues involved will be acknowledged promptly.

The aforesaid policy will be reviewed periodically / revised as and when there are any new changes incorporated by ABFL in handling complaints / grievances of the customer which includes introduction of new grievance channels, if any.

## शिकायत निवारण तंत्र

एबीएफएल में, ग्राहक सेवा और संतुष्टि हमारा प्रमुख केंद्र बिंदु है।

एबीएफएल के निवारण तंत्र को अधिक सार्थक और प्रभावी बनाने के लिए, एक संरचित प्रणाली बनाई गई है। यह प्रणाली सुनिश्चित करेगी कि क्या मांगा गया निवारण न्यायसंगत और उचित है और नियमों और विनियमन के दिए ढांचे के भीतर है।

### ए. ग्राहकों की शिकायतें संभालने के लिए तंत्र

जो ग्राहक प्रतिक्रिया देना चाहते हैं या अपनी शिकायत भेज सकते हैं, वे सोमवार से शुक्रवार (राष्ट्रीय अवकाश को छोड़कर) सुबह 9:30 से शाम 6:00 बजे के बीच निम्नलिखित चैनलों का उपयोग कर सकते हैं।

- 1800-270-7000 पर हमारी ग्राहक सेवा हेल्पलाइन पर कॉल करें
- हमें [care.finance@adityabirlacapital.com](mailto:care.finance@adityabirlacapital.com) पर ईमेल करें
- नीचे दिए गए पते पर हमें लिखें:

**आदित्य बिरला फाइनेंस लिमिटेड**

10 वीं मंजिल, आर-टेक पार्क, निरलॉन कॉम्प्लेक्स,

वेस्टर्न एक्सप्रेस हाइवे पर, गोरेगाँव पूर्व, मुंबई - 400 063

यदि शिकायत दिए गए समय के भीतर हल नहीं की जाती या यदि ग्राहक एबीएफएल द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो वह शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क कर सकता है। शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क इस प्रकार है:

### सुश्री रचना पडवल

ईमेल आईडी: [grievance.finance@adityabirlacapital.com](mailto:grievance.finance@adityabirlacapital.com)

फोन: 080 4586 0196

यदि उपरोक्त चैनलों के माध्यम से प्राप्त प्रतिक्रिया संतोषजनक नहीं है, तो वे हमारी शिकायत निवारण प्रकोष्ठ के प्रमुख को लिख सकते हैं:

[ABFL.GrievanceHead@adityabirlacapital.com](mailto:ABFL.GrievanceHead@adityabirlacapital.com)

हम 5 कार्य दिवसों के भीतर इस चैनल के माध्यम से प्राप्त पत्र/ईमेल पर प्रतिक्रिया का आश्वासन देते हैं।

यदि एक महीने की अवधि के भीतर शिकायत/ विवाद का निवारण नहीं होता है, तो आप निम्नलिखित तरीकों से आरबीआई लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करा सकते हैं:

- लोकपाल का शिकायत दर्ज करने का पोर्टल: <https://cms.rbi.org.in>
- पता: केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र, भारतीय रिजर्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017.
- टोल फ्री नंबर पर कॉल करें: 14448, सुबह 9:30 से शाम 5:15 के बीच

### बी. अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकताएं

एबीएफएल हमारी सभी शाखाओं में निम्नलिखित के अनुरूप है:

- शिकायत और सुझाव प्राप्त करने के लिए उचित व्यवस्था।
- शिकायत निवारण अधिकारी का नाम, पता और संपर्क नंबर का प्रदर्शन

शिकायत निवारण इकाई की प्रक्रिया सभी शिकायतों को ग्राहकों की संतुष्टि के बाद बंद करना सुनिश्चित करेगी।

वे यह सुनिश्चित करेंगे कि यदि शिकायत को उनके स्तर पर हल करना संभव नहीं है तो उसे उचित स्तर तक बढ़ा दिया जाए। जबकि बेहतर प्रयास यह सुनिश्चित करना है कि हम ऐसी स्थिति में पहुंच जाएं जहां हमारे ग्राहकों को प्रभावी निवारण पाने के लिए वरिष्ठ प्रबंधन से शिकायत करने की

आवश्यकता न हो, हमने इन शिकायतों को संभालने के लिए एक मजबूत तंत्र रखा है, उन्हें शिकायत के कारण समझने और वृद्धि के लिए और पुनरावृत्ति की रोकथाम पर काम करने के दृष्टिकोण से समीक्षा करें।

## सी. निर्धारित समय - सीमा

शिकायतें दर्ज करने के लिए, ग्राहक ऊपर उल्लिखित किसी भी चैनल का उपयोग कर सकते हैं (सन्दर्भ बिंदु (ए) ग्राहक की शिकायतों को संभालने के लिए आंतरिक मशीनरी पर)। यदि लिखित में शिकायत प्राप्त हुई है, तो एबीएफएल 5 कार्य दिवसों के भीतर एक पावती / प्रतिक्रिया भेजने का प्रयास करेगा। एक बार मामले की जांच हो जाने के बाद, एबीएफएल या तो ग्राहक को अंतिम प्रतिक्रिया भेजने का प्रयास करेगा या शिकायत प्राप्त होने पर एक महीने के भीतर अधिक समय की मांगेगा।

हमें प्राप्त होने वाली शिकायतों को सही परिप्रेक्ष्य में देखा जाएगा और सभी संभावित कोणों से विश्लेषण किया जाएगा।

किसी भी मुद्दे पर एबीएफएल के रुख का संचार ग्राहकों को प्रदान किया जाएगा। जिन शिकायतों में शामिल मुद्दों की जांच के लिए कुछ समय की आवश्यकता होती है, उन्हें तुरंत स्वीकार किया जाएगा।

उपरोक्त नीति की समय-समय पर समीक्षा की जाएगी, इसे संशोधित किया जाएगा और जब ग्राहक की शिकायतों को संभालने में एबीएफएल द्वारा शामिल किए गए किसी भी नए बदलाव को शामिल किया जाएगा, जिसमें नई शिकायत चैनलों की शुरुआत भी शामिल है, यदि कोई हो।

## Language and mode of communicating Fair Practice Code

Fair Practices Code, preferably in the vernacular language or a language as understood by the borrower should be put up on the web-site of the Company for the information of various stakeholders. Copies will be made available on request.

### फेयर प्रैक्टिस कोड संप्रेषित करने की भाषा और विधा

फेयर प्रैक्टिस कोड, खासकर प्रादेशिक भाषा में या उस भाषा में जिसे कर्जदार समझता है वह विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट पर डाली जाएगी। अनुरोध पर प्रतियां उपलब्ध कराई जाएंगी।

## Regulation of Excessive Interest charged

- ABFL has laid down appropriate internal principles and procedures in determining interest rates and processing and other 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 disclosed to the borrower or customer in the application form and communicated explicitly 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.

### अत्यधिक ब्याज का विनियमन

- एबीएफएल ने ब्याज दरों और प्रोसेसिंग और अन्य शुल्कों के निर्धारण में उपयुक्त आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं निर्धारित की हैं।
- एबीएफएल ने ऋण और अग्रिम के लिए ब्याज दर निर्धारित करने के लिए धन की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाया है।
- प्रभारित ब्याज दर कर्जदार के जोखिम के उन्नयन पर निर्भर करती है जैसे वित्तीय शक्ति, व्यवसाय, विनियामक वातावरण जो व्यवसाय, प्रतियोगिता, कर्जदार के पिछले इतिहास आदि को प्रभावित करता है।
- जोखिम के लिए लागू ब्याज दर के बारे में आवेदन पत्र में कर्जदार या ग्राहक को बताना होगा और मंजूरी पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित करना होगा।
- ब्याज दर वार्षिक होगी, ताकि कर्जदार को उन सटीक दरों के बारे में पता चले जो खाते में प्रभारित होंगी।

## Complaints about excessive interest charged

ABFL has laid out appropriate internal principles and procedures in determining interest rates and processing and other charges. In this regard the guidelines indicated in the Fair Practices Code about transparency in respect of terms and conditions of the loans will be kept in view.

## अत्यधिक ब्याज वसूलने की शिकायतें

एबीएफएल ने ब्याज दरों और प्रोसेसिंग और अन्य शुल्कों के निर्धारण में उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं निर्धारित की हैं। इस संबंध में ऋण के नियमों और शर्तों के संबंध में पारदर्शिता के बारे में निष्पक्ष व्यवहार संहिता में दिए गए दिशानिर्देशों को ध्यान में रखा जाएगा।

## Confidentiality

(a) Unless authorized by the customer ABFL will treat all personal information as private and confidential  
(b) 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.

## गोपनीयता

(ए) जब तक ग्राहक द्वारा अधिकृत नहीं किया जाता, तब तक एबीएफएल सभी निजी जानकारी को निजी और गोपनीय समझेगा

(बी) जब तक ग्राहक द्वारा अधिकृत नहीं किया जाता है, एबीएफएल निम्नलिखित असाधारण मामलों के अलावा किसी अन्य इकाई को लेनदेन का विवरण नहीं देगा:

- वैधानिक या नियामक कानूनों द्वारा जानकारी प्रदान करना
- यदि इस जानकारी को प्रकट करना सार्वजनिक कर्तव्य है।
- कर्जदार की सहमति से डेटा समूह की कंपनियों के साथ साझा किया जा सकता है।
- एबीएफएल इसका उपयोग विपणन उद्देश्यों के लिए किसी और को ग्राहकों के बारे में जानकारी देने के लिए कारण के रूप में नहीं करेगा।

## 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.

## विविध

वर्तमान में एबीएफएल सोने के आभूषण या वाणिज्यिक वाहन वित्त के संपार्श्विक के खिलाफ ऋण देने की परिकल्पना नहीं करता। इन उत्पाद लाइनों को जोड़ने की स्थिति में, आरबीआई द्वारा निर्धारित दिशानिर्देशों के अनुरूप एफपीसी नीति को उपयुक्त रूप से अपडेट किया जाएगा।