

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ (ಎಫ್‌ಪಿಸಿ) ಪಾಲಿಸಿ

FINANCING Solutions

Aditya Birla Finance Ltd.
(A subsidiary of Aditya Birla Capital Ltd.)



**ADITYA BIRLA
CAPITAL**

1800-270-7000

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್

ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಪಾಲಿಸಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸುತ್ತೋಲೆಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸುತ್ತದೆ

1. ಜುಲೈ 01,2015ರ ದಿನಾಂಕದ ಆರ್‌ಬಿಐ/2015-16/16 ಡಿಎನ್‌ಬಿಆರ್ (ಪಿಡಿ) ಸಿಸಿ.ನಂ.054/03.10.119/2015-16
2. ಜೂನ್ 24,2020ರ ದಿನಾಂಕದ ಆರ್‌ಬಿಐ/2019-20/258 ಡಿಒಆರ್ (ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ) (ಪಿಡಿ) ಸಿಸಿ.ನಂ. 112/03.10.001/2019-20
3. ಆರ್‌ಬಿಐ/ ಡಿಎನ್‌ಬಿಆರ್/2016-17/45 ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ ಡಿಎನ್‌ಬಿಆರ್. ಪಿಡಿ.008/03.10.119/2016-17 (ಫೆಬ್ರವರಿ 17,2020ರಂದು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲಾಗಿದೆ)

ಈ ಕೆಳಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದಂತೆ, ಫೇರ್ ಪ್ರ್ಯಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್, ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳಿಗಾಗಿ ಫೇರ್ ಪ್ರ್ಯಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಮೇಲೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಆರ್‌ಬಿಐ ಸುತ್ತೋಲೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಈ ಪಾಲಿಸಿಯು ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಅನುಸರಿಸಲು ಕನಿಷ್ಠ ಫೇರ್ ಪ್ರ್ಯಾಕ್ಟೀಸ್ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಕೋಡ್‌ಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ, ದೈನಂದಿನ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಸಂಸ್ಥೆಯ ನಿಯಮಗಳ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್ ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಭೌತಿಕವಾಗಿ, ಫೋನ್ ಮೂಲಕ, ಇಂಟರ್‌ನೆಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ, ಪ್ರಸ್ತುತದಲ್ಲಿರುವ ಅಥವಾ ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆಯೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸದೆ, ಮೇಲಿನವುಗಳಿಗೆ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

ಕೋಡ್‌ನ (ಸಂಹಿತೆಯ) ಉದ್ದೇಶ

ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಕೆಳಗಿನ ಉದ್ದೇಶದೊಂದಿಗೆ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ:

- ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯಾಚಿತ ರೂಢಿಗಳನ್ನು (ಫೇರ್ ಪ್ರ್ಯಾಕ್ಟೀಸ್‌ಗಳನ್ನು) ಖಚಿತಪಡಿಸುವುದು
- ಹೆಚ್ಚಿನ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ನ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಹಾಗೂ ಮಾಹಿತಿಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗಿಸುವುದು
- ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್‌ನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಆತ್ಮವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು

ಸಾಲಗಳಿಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು ಹಾಗೂ ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

- ಸಾಲಗಳಿಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು ಹಾಗೂ ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ (ಎ) ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂದಹಸಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು. (ಬಿ) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಇತರ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳು ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆಯನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು ಹಾಗೂ ಸಾಲಗಾರರು ಮಾಹಿತಿಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಅಗತ್ಯ ಕಾಗದಪತ್ರಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಗಾಗಿ ರಸಿಡಿ ನೀಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.

ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಹಾಗೂ ನಿಯಮಗಳು/ನಿಬಂಧನೆಗಳು

- ವಾರ್ಷಿಕ ರಿಯಾಯಿತಿ/ಬಡ್ಡಿ ದರ ಹಾಗೂ ಅರ್ಜಿಯ ವಿಧಾನವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡು, ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಮಿತಿಯ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ, ಹಾಗೂ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಈ ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಅಂಗೀಕಾರವನ್ನು ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್‌ರವರ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ
- ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಹಾಗೂ ಅರ್ಜಿಯ ವಿಧಾನವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡು, ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ, ಹಾಗೂ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಈ ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಅಂಗೀಕಾರವನ್ನು ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್‌ರವರ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಜೊತೆಗೆ

ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಅಡಕಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ವಾಗತ ಕಿಟ್‌ನ ಭಾಗವಾಗಿ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ /ವಿತರಣೆಯ -ನಂತರದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ, ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವಂತೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

- ವಿಳಂಬ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಗಿಂತ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಕಲಮನ್ನು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದಪ್ಪಅಕ್ಷರದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡು ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಕ್ಕದಾದರೆ ಅದರ ಪ್ರಕಟಿತ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತವಾದಂತೆ, ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ, ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವಂತೆ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ, ಅದರ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ಅನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ರಿಯಾಯಿತಿ/ಬಡ್ಡಿರಹಿತಗಳಲ್ಲಿನ ಹಾಗೂ ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮಬೀರುತ್ತವೆ ಎಂದು ಸಹ ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು/ ಚಿರುಕುಗೊಳಿಸಲು ನಿರ್ಧಾರವು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲಗಾರರ ವಿರುದ್ಧ ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನು ಸಮ್ಮತ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಾಗಿ ಹಕ್ಕಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸುವುದರ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಪಡೆದ ಮೇಲೆ ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು (ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು) ಬಿಡುಗಡೆಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಪರಿಹಾರದ (ಸೆಟ್ ಆಫ್) ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಉಳಿದ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಹಾಗೂ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕ್ಲೇಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಚನದವರೆಗೆ /ಪಾವತಿಸುವ ವರೆಗೆಗೆ ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್‌ಗೆ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹತೆ ಇರುವ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನೋಟೀಸ್ ಅನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು.

ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳಿಂದ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯದ ಲಭ್ಯತೆ

- ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸೋರ್ಸಿಂಗ್ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಏಜೆಂಟರು ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ) ತೊಡಗಿಕೊಂಡ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು ಬಹಿರಂಗ ಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ
- ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮುಂಗಡವನ್ನು (ಅಪ್ ಫ್ರಂಟ್ ಅನ್ನು) ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ನಿರ್ದೇಶಿಸಲಾಗುವುದು, ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ ಹೆಸರು ಹಾಗೂ ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಅವರು ಯಾರ ಪರವಾಗಿ ಅವರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬ ಏಜೆಂಟರ ಹೆಸರನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ನಂತರ ತಕ್ಷಣ, ಆದರೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ ಲೆಟರ್ ಹೆಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಅಡಕಗಳ ಒಂದೊಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯ ಜೊತೆಯಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಅಜಾಗರೂಕತೆಯನ್ನು ಹಾಗೂ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ನಿವಾರಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಜಾಗೃತಿ ಮೂಡಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಜೆನರಲ್ /ಸಾರ್ವತ್ರಿಕ

- ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಅದರ ಸಾಲಗಾರರ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಡೆಯುತ್ತದೆ (ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಮೊದಲೇ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯು, ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬರಬಹುದು)

- ಸಾಲಗಾರರ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾವಣೆ ಮಾಡುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಕೋರಿಕೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಅನ್ಯಥಾ ಅಂದರೆ ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರ ಕೋರಿಕೆಯನ್ನು ಪಡೆದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಅಂತಹ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಎಲ್ಲಾ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮದ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ.
- ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಸಾಲದ ವಸೂಲಿಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿರುವುದಿಲ್ಲ ಅಂದರೆ ಸರಿಯಲ್ಲದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆಗೊಳಿಸುವುದು , ಸಾಲಗಳು/ಬಾಕಿಯನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವುದಕ್ಕಾಗಿ ದೈಹಿಕ ಬಲವನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ. ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಹಾಗೂ ಎಲ್ಲಾ ಒಪ್ಪಿಸಿ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆಯೇ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ತರಬೇತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರ ರಕ್ಷಣೆಯ ಕ್ರಮವಾಗಿ ಹಾಗೂ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು ಹಾಗೂ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿವಿಧ ಸಾಲಗಳ ಪೂರ್ವಪಾವತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಏಕರೂಪತೆಯನ್ನು ತರುವ ಸಲುವಾಗಿ ಸಹ, ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರುಮಾಡಿದ ಎಲ್ಲಾ ಚರ ದರದ ಅವಧಿ ಸಾಲಗಳ (ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ರೇಟ್ ಟರ್ಮ್ ಲೋನ್‌ಗಳ) ಮೇಲೆ ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

ಆಡಳಿತ ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ

- ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಆಡಳಿತ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸಿದೆ
- ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ನ ಅನುಸರಣೆ ಹಾಗೂ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ಕಾರ್ಯ ವಿಧಾನದ ವೈಖರಿಯ ಬಗ್ಗೆ ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಪುನರ್‌ವಿಮರ್ಶೆ ಇರುತ್ತದೆ. ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಲ್ಲಿ ಅಂತಹ ಪುನರ್‌ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಏಕೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್‌ನಲ್ಲಿ , ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವೆ ಹಾಗೂ ಸಂತ್ಯುತಿಯು ನಮ್ಮ ಕೇಂದ್ರಬಿಂದುವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಇನ್ನಷ್ಟು ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹಾಗೂ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿರುವ ಸಲುವಾಗಿ, ರಚನಾತ್ಮಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಲಾಗಿದೆ. ಈ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಕೋರುವ ಪರಿಹಾರವು ನಿಷ್ಪಕ್ಷಪಾತ ಹಾಗೂ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತವಾಗಿದೆ ಹಾಗೂ ನೀಡಿದ ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಯಂತ್ರಣಗಳ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಚೌಕಟ್ಟಿನಲ್ಲಿವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಎ. ಗಾಹಕರು ದೂರುಗಳು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುವ ಯಂತ್ರೋಪಕರಣಗಳು

ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡಲು ಅಥವಾ ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಬಯಸುವ ಗ್ರಾಹಕರು ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ (ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ರಜಾದಿನವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30ರಿಂದ ಹಾಗೂ 6:00ಗಂಟೆಯ ನಡುವೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಚ್ಯಾನೆಲ್‌ಗಳನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು.

- 1800-270-7000ರಲ್ಲಿ ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿಗೆ ಕರೆಮಾಡಿ
- care.finance@adityabirlacapital.com ನಲ್ಲಿ ನಮಗೆ ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಿ
- ಕೆಳಗೆ ನಮೂದಿಸಿರುವ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ನಮಗೆ ಬರೆಯಿರಿ :

ಆದಿತ್ಯ ಬಿರ್ಲಾ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

10ನೇ ಮಹಡಿ, ಆರ್-ಟಿಕ್ ಪಾರ್ಕ್ , ನಿರ್ಲಾನ್ ಕಾಂಪ್ಲೆಕ್ಸ್,
ವೆಸ್ಟರ್ನ್ ಎಕ್ಸ್‌ಪ್ರೆಸ್ ಹೈವೆ ಎದುರು, ಗೋರೆಗಾಂವ್ ಪೂರ್ವ,
ಮುಂಬಯಿ-400 063

Document Version: ABFL/FPC Policy/050221/6.0

ಒಂದು ವೇಳೆ ನೀಡಿರುವ ಸಮಯದೊಳಗಡೆ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ನೀಡಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಅವನು/ಅವಳು ಸಂತುಷ್ಟರಾಗಿರದಿದ್ದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ (ಕಂಪ್ಲೇಂಟ್ ರಿಡ್ರೆಸಲ್ ಆಫೀಸರ್) ಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ (ಕಂಪ್ಲೇಂಟ್ ರಿಡ್ರೆಸಲ್ ಆಫೀಸರ್) ಹೆಸರು ಹಾಗೂ ಸಂಪರ್ಕವು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿದೆ:

ಶ್ರೀಮತಿ ಪ್ರೀತಿ ನಾಯರ್

ಫೋನ್ :022-62257642

ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ : preethi.nair@adityabirlacapital.com

ಮೇಲಿನ ಚ್ಯಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಪಡೆದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅವರು ನಮ್ಮ ಕಂಪ್ಲೇಂಟ್ ರಿಡ್ರೆಸಲ್ ಸೆಲ್‌ನ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರಿಗೆ ಇಲ್ಲಿ ಬರೆಯಬಹುದು : grievance.finance@adityabirlacapital.com

ಈ ಚ್ಯಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪತ್ರಗಳು/ಇಮೇಲ್‌ಗಳಿಗೆ 5 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಒಳಗಡೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವ ಭರವಸೆಯನ್ನು ನಾವು ನೀಡುತ್ತೇವೆ.

ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಒಳಗಡೆ ದೂರು/ವಿವಾದವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಛೇರಿ ಬರುವ ಆರ್‌ಬಿಐನ ನಾನ್‌ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸುಪ್ರಿವಿಸನ್ ಡಿಪಾರ್ಟ್‌ಮೆಂಟ್‌ನ ರೀಜನಲ್ ಆಫೀಸ್ ನ ಇನ್‌ಚಾರ್ಜ್ -ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಡಿಎನ್‌ಬಿಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ

ಡೈ. ಜೆನರಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್, ಡಿಪಾರ್ಟ್‌ಮೆಂಟ್ ಆಫ್ ನಾನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸುಪ್ರಿವಿಸನ್

ಅಹಮದಾಬಾದ್ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿ

1ನೇ ಮಹಡಿ, ಗಾಂಧಿ ಬಿಜ್ ಸಮೀಪ

ಅಹಮದಾಬಾದ್- 380014

ದೂರವಾಣಿ: 079-27540093/27540943

Email Id: dnbsahmedabad@rbi.org.in

ಬಿ. ಕಡ್ಡಾಯ ಪ್ರದರ್ಶನದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು

ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳೊಂದಿ ಅನುದರ್ಶನಾಶೀಲವಾಗಿದೆ:

- ದೂರುಗಳನ್ನು ಹಾಗೂ ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಸೂಕ್ತ ವ್ಯವಸ್ಥೆ
- ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯ (ಕಂಪ್ಲೇಂಟ್ ರಿಡ್ರೆಸಲ್ ಆಫೀಸರ್) ಹೆಸರು, ವಿಳಾಸ ಹಾಗೂ ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಪ್ರದರ್ಶನ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರದ ಘಟಕದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳ ಮುಕ್ತಾಯವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಅವನು/ಅವಳ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಮಟ್ಟಗಳಿಗೆ ಏರಿಸುವುದನ್ನು ಅವರು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ವರಿಷ್ಠ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಗೆ ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರುನೀಡಬೇಕಾಗಿಲ್ಲದ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ತಲುಪುವುದನ್ನು ನಾವು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಅಂತಿಮ ಪ್ರಯತ್ನವಾದರೂ, ಈ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ನಾವು ಸಮರ್ಥವಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತೇವೆ, ದೂರಿಗಾಗಿ ಹಾಗೂ ಏರಿಕೆಗಾಗಿ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದಿಂದ ಅವುಗಳನ್ನು ಮರುಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತೇವೆ ಹಾಗೂ ಅದರ ಮರುಕಳಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟುವ ಕೆಲಸವನ್ನುಮಾಡುತ್ತೇವೆ.

ಸಿ. ಕಾಲಮಿತಿ

ದೂರುಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು, ಗ್ರಾಹಕರು ಮೇಲೆ ನಮೂದಿಸಿರುವ ಯಾವುದೇ ಜ್ಯಾನೆಲ್ ಅನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು (ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಇಂಟರ್ನಲ್ ದುರಿನಿಯಲ್ಲಿನ ಪಾಯಿಂಟ್ (ಎ)ಯನ್ನು ಅವಲೋಕಿಸಿ). ದೂರನ್ನು ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದರೆ, ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ 5 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ಒಮ್ಮೆ ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯವನ್ನು ಕೋರುತ್ತದೆ.

ನಮ್ಮ ಬದಿಯಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾದ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದಲ್ಲಿ ನೋಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಸಾಧ್ಯವಾದ ಎಲ್ಲಾ ಕೋನಗಳಿಂದ ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಯಾವುದೇ ವಿಷಯದ ಬಗ್ಗೆ ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ ನಿಲುವಿನ ಸಂವಹನವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸ್ವಲ್ಪ ಸಮಯವು ಆಗತ್ಯವಿರುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಕೂಡಲೇ ಗುರುತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಮೇಲಿನ ಪಾಲಿಸಿಯನ್ನು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಹೊಸ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಜ್ಯಾನೆಲ್‌ಗಳನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡು, ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುವಲ್ಲಿ ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಇಂದ ಯಾವುದೇ ಹೊಸ ಬದಲಾವಣೆಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ಅಗತ್ಯವಾದಾಗ ಹಾಗೂ ಅಗತ್ಯದಂತೆ ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಸಂವಹನ ಮಾಡುವ ಭಾಷೆ ಹಾಗೂ ವಿಧಾನ

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು, ವಿವಿಧ ಸ್ಟೇಕ್‌ಹೋಲ್ಡರ್‌ಗಳ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವಂತ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಹಾಕಬೇಕು. ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇಲೆ ಪ್ರತಿಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತವೆ.

ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

- ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಹಾಗೂ ಪ್ರಕ್ರಿಯಾ ಹಾಗೂ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಹಾಗೂ ಕಾರ್ಯ ವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ.
- ಸಾಲಗಳು ಹಾಗೂ ಮುಂಗಡಗಳಿಗಾಗಿ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಫಂಡ್‌ಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಹಾಗೂ ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಅನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಬಡ್ಡಿದರದ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ.
- ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿದರವು ಸಾಲಗಾರನ ಅಪಾಯದ ಶ್ರೇಣಿಯನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿರುತ್ತದೆ ಅಂದರೆ ಹಣಕಾಸಿನ ಬಲ, ವ್ಯವಹಾರ, ವ್ಯವಹಾರದ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ನಿಯಂತ್ರಕ ವಾತಾವರಣ, ಸ್ಪರ್ಧೆ, ಸಾಲಗಾರನ ಹಿಂದಿನ ಇತಿಹಾಸ, ಮುಂತಾದವುಗಳು.
- ಒಡ್ಡುವಿಕೆಗಾಗಿ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸಂವಹನ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ
- ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕಗೊಳಿಸುವುದರಿಂದ ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರು ತಿಳಿದಿರುತ್ತಾರೆ.

ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿ ವಿಧಿಸಿದ ಬಗ್ಗೆ ದೂರುಗಳು

ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಹಾಗೂ ಪ್ರಕ್ರಿಯಾ ಹಾಗೂ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಹಾಗೂ ಕಾರ್ಯ ವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿರಿಸಲಾಗುವುದು.

ಗೌಪ್ಯತೆ

(ಎ) ಗ್ರಾಹಕರು ಅಧಿಕೃತ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡದ ಹೊರತು ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿಯಾಗಿ ಹಾಗೂ ಗೌಪ್ಯವಾಗಿ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ

(ಬಿ) ಗ್ರಾಹಕರು ಅಧಿಕೃತ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡದ ಹೊರತು, ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಸಾಧಾರಣ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಘಟಕಕ್ಕೆ ವಹಿವಾಟಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ:

- ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಕಾನೂನುಗಳ ಮೂಲಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲು
- ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದು ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ಕರ್ತವ್ಯವಾಗಿದ್ದರೆ.
- ಡೇಟಾವನ್ನು ಸಾಲಗಾರರ ಒಪ್ಪಿಗೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಮೂಹ ಕಂಪನಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು.
- ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬೇರೆಯವರಿಗೆ ನೀಡಲು ಒಂದು ಕಾರಣವಾಗಿ ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ.

ಇತರೆ

ಪ್ರಸ್ತುತದಲ್ಲಿ ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಚಿನ್ನದ ಆಭರಣ ಅಥವಾ ವಾಣಿಜ್ಯ ವಾಹನ ಹಣಕಾಸಿನ ಕೊಲ್ಯಾಟರಲ್ ಮೇಲೆ ಸಾಲ ನೀಡಲು ಉದ್ದೇಶಿಸಿಲ್ಲ. ಈ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್ ಲೈನ್‌ಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಆರ್‌ಬಿಐ ರೂಪಿಸಿರುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಈ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಪಾಲಿಸಿಯನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.