



## 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

### ಕೋಡ್‌ನ (ಸಂಹಿತೆಯ) ಉದ್ದೇಶ

ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಕೆಳಗಿನ ಉದ್ದೇಶದೊಂದಿಗೆ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ:

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

### 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.

### ಸಾಲಗಳಿಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು ಹಾಗೂ ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

- ಸಾಲಗಳಿಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು ಹಾಗೂ ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ (ಎ) ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು 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 ರಸೀದಿ ನೀಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.

### 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.

## 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 ಬಡ್ಡಿಗೇ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಕಲಮನ್ನು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

## 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.

## ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡು ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಕ್ಕದ್ದಾದರೆ 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/ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿನ ಹಾಗೂ ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮಬೀರುವಂತೆ ಎಂದು ಸಹ ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು/ ಚದುಕುಗೊಳಿಸಲು ನಿರ್ಧಾರವು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲಗಾರರ ವಿರುದ್ಧ ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನು ಸಮ್ಮತ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಾಗಿನ ಹಕ್ಕಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸುವುದರ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಪಡೆದ ಮೇಲೆ ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು (ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು) ಬಿಡುಗಡೆಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಪರಿಹಾರದ (ಸೆಟ್‌ಆಫ್) ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಉಳಿದ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಹಾಗೂ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕ್ಲೇಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ /ಪಾವತಿಸುವ ವರೆಗೆ ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್‌ಗೆ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹತೆ ಇರುವ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನೋಟೀಸ್ ಅನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು.

## 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.

## ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳಿಂದ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯದ ಲಭ್ಯತೆ

- ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸೋಸಿಂಗ್ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಏಜೆಂಟರು ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ) ತೊಡಗಿಕೊಂಡ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು ಬಹಿರಂಗ ಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ
- ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮುಂಗಡವನ್ನು (ಅಪ್‌ಫ್ರಂಟ್ ಅನ್ನು) ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ನಿರ್ದೇಶಿಸಲಾಗುವುದು, ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ ಹೆಸರು ಹಾಗೂ ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಅವರು ಯಾರ ಪರವಾಗಿ ಅವರೊಂದಿಗೆ ಸಂದಹಸ

ನಡೆಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬ ಏಜಂಟರ 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.

## 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.

## 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 ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 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 ಏಜೆನ್ಸಿ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆಯೆ 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.

## 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.

## 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 ಪುನರ್‌ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಏಕೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

## 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

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.

## ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್‌ನಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವೆ ಹಾಗೂ ಸಂತ್ಯಾಜಿಯ 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 ಚೌಕಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಎಂದೂ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

## ಎ. ಗಾಹಕರು ದೂರುಗಳು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುವ ಯಾಂತ್ರಿಕತೆ

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 ಹೈವೇ ಎದುರು, ಗೋರೆಗಾಂವ್ ಪೂರ್ವ,  
ಮುಂಬಯಿ-400 063

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

ಶ್ರೀಮತಿ ರಚನಾ ಪಡ್ವಾಲ್

ಫೋನ್ : 080 4586 0196

ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ : [grievance.finance@adityabirlacapital.com](mailto:grievance.finance@adityabirlacapital.com)

ಮೇಲಿನ ಚ್ಯಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಪಡೆದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅವರು ನಮ್ಮ ಕಂಪ್ಲೇಂಟ್ ರಿಡ್ರೆಸಲ್‌ಸೆಲ್‌ನ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರಿಗೆ ಇಲ್ಲಿ ಬರೆಯಬಹುದು : [ABFL.GrievanceHead@adityabirlacapital.com](mailto:ABFL.GrievanceHead@adityabirlacapital.com)

ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗಡೆ ದೂರು/ವಿವಾದವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ನೀವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

- ಒಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ದೂರು ದಾಖಲಿಸುವ ಪೋರ್ಟಲ್ : <https://cms.rbi.org.in>
- ವಿಳಾಸ : ಸೆಂಟ್ರಲ್‌ಸ್ಟ್ರೀಟ್ ರಿಸಿಟ್ ಅಂಡ್ ಪ್ರೊಸೆಸಿಂಗ್ ಸೆಂಟರ್, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, 4ನೇ ಫ್ಲೋರ್, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಛಂದೀದೀಡ್-160017.
- ಶುಲ್ಕರಹಿತ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಕರೆಮಾಡಿ : 14448, ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:15ರವರೆಗೆ

## ಬಿ. ಕಡ್ಡಾಯ ಪ್ರದರ್ಶನದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು

ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅನುವರ್ತನಾಶೀಲವಾಗಿದೆ:

- 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 ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಮಟ್ಟಗಳಿಗೆ ಏರಿಸುವುದನ್ನು ಅವರು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ವರಿಷ್ಠ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಗೆ ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ನೀಡಬೇಕಾಗಿಲ್ಲದ

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 ಕೆಲಸವನ್ನು ಮಾಡುತ್ತೇವೆ.

### ಸಿ. ಕಾಲಮಿತಿ

ದೂರುಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು, ಗ್ರಾಹಕರು ಮೇಲೆ ನಮೂದಿಸಿರುವ ಯಾವುದೇ ಚ್ಯಾನೆಲ್ ಅನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು (ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಇಂಟರ್ನಲ್ ಮಶಿನರಿಯಲ್ಲಿನ 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 ತಿಂಗಳದೊಳಗೆ 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 ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಸ್ವಲ್ಪ ಸಮಯವು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಕೂಡಲೇ ಗುರುತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

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

## 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.

### ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಸಂವಹನ ಮಾಡುವ ಭಾಷೆ ಹಾಗೂ ವಿಧಾನ

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

## 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.

### 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, ಮಾರ್ಜಿನ್‌ಹಾಗೂ 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.

## 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.

## 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.

## 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.

## ಗೌಪ್ಯತೆ

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

(ಬಿ) ಗ್ರಾಹಕರು ಅಧಿಕೃತ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡದ ಹೊರತು, ಎಬಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅನುಮತಿಸಿದ 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.

## 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.

## ಇತರೆ

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