Aditya Birla Finance Ltd.

(A part of Aditya Birla Capital Ltd.)

ADITYA BIRLA CAPITAL

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

കോഡിന്റെ ലക്ഷ്യം

ഇനിപ്പറയുന്ന ലക്ഷ്യത്തോടെയാണ് കോഡ് വികസിപ്പിച്ചെടുത്തിരിക്കുന്നത്:

- എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുമ്പോൾ ന്യായമായ രീതികൾ ഉറപ്പാക്കുന്നു
- കൂടുതൽ സുതാര്യത, ഉപഭോക്താക്കളെ ഉൽപ്പന്നത്തെക്കുറിച്ച് നന്നായി മനസിലാക്കുന്നതിനും മനസ്സിലാക്കിയുള്ള തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കുന്നതിനും പ്രാപ്തമാക്കുന്നു
- എബിഎഫ്എല്ലിൽ ഉപഭോക്താക്കളുടെ ആത്മവിശ്വാസം വളർത്തുക

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.

വായ്പകൾക്കുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും.

- വായ്പകൾക്കായുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും (എ) വായ്പക്കാരനുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ ആഗ്രഹിക്കുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കും. (ബി) വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ വായ്പക്കാരന്റെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തണം, അതുവഴി മറ്റ് എൻബിഎഫ്സികൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളുമായി അർത്ഥവത്തായ താരതമ്യം ചെയ്യാനും വിവരങ്ങൾ മനസ്സിലാക്കിയുള്ള തീരുമാനമെടുക്കാനും വായ്പക്കാരന് കഴിയും. അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകളെ കുറിച്ച് വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ സൂചിപ്പിച്ചേക്കാം. എല്ലാ വായ്പാ അപേക്ഷകളും സ്വീകരിക്കുന്നതിന് അറിയിപ്പ് നൽകുന്ന ഒരു സംവിധാനമാണ് എബിഎഫ് എല്ലിനുള്ളത്.

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.

വായ്പാ വിലയിരുത്തലും നിബന്ധനകളും /വ്യവസ്ഥകളും

- എബിഎഫ്എൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് ഒരു അനുമതി കത്ത് വഴിയോ അല്ലാതെയോ, അനുവദിച്ച പരിധിയുടെ അളവ്, എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, വാർഷിക കിഴിവ് / പലിശ നിരക്ക്, അപേക്ഷാ രീതി എന്നിവയുൾപ്പെടെ രേഖാമൂലം അറിയിക്കുന്നതാണ്. വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ ഈ നിബന്ധനകളോടും വ്യവസ്ഥകളോടും ഉള്ള സ്വീകാര്യത എബിഎഫ്എല്ലിന്റെ രേഖയിൽ കാത്തു സൂക്ഷിക്കുന്നതായിരിക്കും.
- എബിഎഫ്എൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് അനുമതി കത്ത് വഴിയോ അല്ലാതെയോ, വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ രേഖാമൂലം ഇനിപ്പറയുന്ന വിവരങ്ങൾ, അതായത് അനുവദിച്ച വായ്പാ തുക, വാർഷിക പലിശനിരക്ക്, തുടർന്നുള്ള അപേക്ഷാ രീതി ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അറിയിക്കുന്നതും, ഈ വ്യവസ്ഥകളുടെയും നിബന്ധനകളുടെയും അംഗീകാരം അതിന്റെ രേഖകളിൽ സൂക്ഷിക്കുകയും ചെയ്യും. സ്വാഗത കിറ്റിന്റെ ഭാഗമായി എബിഎഫ്എൽ, വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ അംഗീകരിച്ച വായ്പ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ്, വായ്പ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ച എല്ലാ എൻക്ലോസറുകളുടെയും ഒരു പകർപ്പ്, സഹിതം എല്ലാ വായ്പക്കാർക്കും വായ്പാ അനുമതി/ വിതരണം/ വിതരണം ചെയ്യതിനു ശേഷം അനുവദിക്കുന്നതാണ്.
- വായ്പ തിരിച്ചടവ് വൈകുന്നതിൽ ഈടാക്കുന്ന പിഴ പലിശയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഏത് ഉപാധിയും വായ്പ കരാറിൽ ബോൾഡായി വ്യക്തമാക്കും.

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.

നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലുമുള്ള മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ വായ്പകളുടെ വിതരണം

- അനുമതിയുടെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തിയാൽ എബിഎഫ്എൽ അതിന്റെ പ്രസിദ്ധപ്പെടുത്തിയ വെബ്സൈറ്റ് വഴിയോ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ഉപഭോക്താവിന് പ്രത്യേകമാണെങ്കിൽ ഉചിതമായ രീതിയിലോ, വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ ആഗ്രഹിക്കുന്ന ഭാഷയിലോ, അറിയിപ്പ് നൽകും. കിഴിവ് / പലിശനിരക്കുകൾ, ചാർജുകൾ എന്നിവയിലെ മാറ്റങ്ങൾ വരും കാല പ്രാബല്യത്തോടെ മാത്രമേ നടപ്പാക്കൂ എന്നും എബിഎഫ്എൽ ഉറപ്പാക്കും.
- കരാറിന് കീഴിലുള്ള പേയ്മെന്റ് തിരിച്ചുവിളിക്കാൻ / അല്ലെങ്കിൽ പ്രകടനം ത്വരിതപ്പെടുത്താനുള്ള തീരുമാനം അതാതു വായ്പാ കരാറുമായി യോജിക്കുന്ന വിധത്തിലുള്ളതായിരിക്കും.
- എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടയ്ക്കുമ്പോഴോ, അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്കെതിരെ എബിഎഫ്എല്ലിന് ഉണ്ടായേക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിനായി നിയമപരമായി പിടിച്ചു വച്ചിരിക്കുന്ന കുടിശ്ശിക തുക അടച്ചു തീർക്കുമ്പോൾ എബിഎഫ്എൽ എല്ലാ പണയ വസ്തുക്കളും വിട്ടുകൊടുക്കുന്നതായിരിക്കും. സെറ്റ് ഓഫ് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അത്തരം അവകാശം വിനിയോഗിക്കുകയാണെങ്കിൽ, അവശേഷിക്കുന്ന ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കപ്പെടുന്നതുവരെ / പണമടയ്ക്കുന്നതുവരെ പണയ വസ്തുക്കൾ നിലനിർത്താൻ എബി എഫ്എല്ലിന് അർഹതയുള്ള വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചും അതിന്റെ മുഴുവൻ വിവരങ്ങളും വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ നോട്ടീസ് മുഖേനെ അറിയിക്കും.

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.

ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിൽ നിന്ന് എടുത്ത വായ്പ

- സോഴ്സിംഗ് ഏജന്റുകളായി പ്രവർത്തിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ വായ്പ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളുടെ പേരുകൾ (ഇനി മുതൽ ഏജന്റുമാർ എന്ന് വിളിക്കുന്നു) എബിഎഫ്എല്ലിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ വെളിപ്പെടുത്തുന്നതാണ്.
- ഏജന്റുമാരായി പ്രവർത്തിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ വായ്പ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ ഉപഭോക്താവിനോട് ആദ്യം തന്നെ എബിഎഫ് എല്ലിന്റെ പേര് വെളിപ്പെടുത്താൻ നിർദ്ദേശിക്കും, എബിഎഫ്എല്ലും ഏജന്റുമാരുടെ പേരും അവർ ആർക്കു

വേണ്ടിയാണ് അയാളുമായി സംസാരിക്കുന്നത് എന്ന കാര്യവും വെളിപ്പെടുത്തും.

- അനുമതി നൽകിയ ഉടനെ, എന്നാൽ വായ്പാ കരാർ നടപ്പാക്കുന്നതിനുമുമ്പ്, എബിഎഫ്എല്ലിന്റെ ലെറ്റർ ഹെഡിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് അനുമതി കത്ത് നൽകുന്നതാണ്.
- വായ്പാ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പും വായ്പ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ച എല്ലാ എൻക്ലോസറുകടെയും പകർപ്പും എല്ലാ വായ്പക്കാർക്കും വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന / വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് നൽകുന്നതാണ്.
- എബിഎഫ്എൽ ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള ഡിജിറ്റൽ വായ്പാ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിൽ ഫലപ്രദമായ മേൽനോട്ടവും നിരീക്ഷണവും ഉറപ്പാക്കും.
- പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ച് അവബോധം സൃഷ്ടിക്കുന്നതിന് മതിയായ ശ്രമങ്ങൾ നടത്തും.

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.

പൊതുവായത്

- ബന്ധപ്പെട്ട വായ്പാ കരാറിലെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിട്ടുള്ള ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾ ഒഴികെ എബിഎഫ് എൽ അതിന്റെ വായ്പക്കാരന്റെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നത് ഒഴിവാക്കും (വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ നേരത്തെ വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത പുതിയ വിവരങ്ങൾ എബിഎഫ്എല്ലിന്റെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെടാത്തിടത്തോളം).
- വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിനായി വായ്പയെടുക്കുന്നയാളിൽ നിന്ന് അഭ്യർത്ഥന ലഭിക്കുകയാണെങ്കിൽ, സമ്മതമോ അല്ലെങ്കിൽ എബിഎഫ്എല്ലിന്റെ എതിർപ്പ് ഉണ്ടെങ്കിൽ, അതോ വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ അഭ്യർത്ഥന സ്വീകരിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കുന്നതാണ്. ബാധകമായ എല്ലാ നിയമങ്ങൾക്കും അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾക്കനുസൃതമായിരിക്കും അത്തരം ട്രാൻസ്ഫർ നടപ്പാക്കുന്നത്.
- വായ്പയെടുക്കുന്നയാളിൽ നിന്ന് കുടിശ്ശിക ഈടാക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, അനുചിതമായ സമയങ്ങളിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നവരെ ശല്യപ്പെടുത്തുക, വായ്പ / കുടിശ്ശിക വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് ബലം പ്രയോഗിക്കുക മുതലായ അനുചിതമായ ഉപദ്രവങ്ങൾക്ക് എബിഎഫ്എൽ മുതിരില്ല.
- ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണത്തിനായുള്ള ഒരു നടപടിയെന്ന നിലയിലും ബാങ്കുകളുടെയും എൻബിഎഫ്സികളുടെയും വായ്പക്കാർ വിവിധ വായ്പകൾ മുൻകൂർ അടയ്ക്കുന്നതിൽ ഒരു ഏകമാനത കൊണ്ടു വരുന്നതിനുമായി, വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് അനുവദിച്ച എല്ലാ ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടേം വായ്പകളിലും എബിഎഫ്എൽ ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ / പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴ ഈടാക്കുന്നതല്ല..

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.

ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം

- എബിഎഫ്എൽ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ഒരു പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന് അംഗീകാരം നൽകിയിട്ടുണ്ട്
- ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് പാലിക്കുന്നതിനെക്കുറിച്ചും മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിലുള്ള പരാതികളുടെ പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനത്തെക്കുറിച്ചും ആനുകാലികമായ അവലോകനം ഉണ്ടാകും. അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ സമഗ്രമായ റിപ്പോർട്ട് കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കും.

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.

പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

എബിഎഫ്എല്ലിൽ, ഉപഭോക്തൃ സേവനവും സംതൃപ്തിയുമാണ് ഞങ്ങളുടെ പ്രധാന ശ്രദ്ധ.

എബിഎഫ്എല്ലിന്റെ പരിഹാര സംവിധാനം കൂടുതൽ അർത്ഥവത്തായതും ഫലപ്രദവുമാക്കുന്നതിന്, ഒരു ഘടനാപരമായ സംവിധാനം ആവിഷ്കരിച്ചിട്ടുണ്ട്. ആവശ്യപ്പെടുന്ന പരിഹാരം നീതിപൂർവകവും നിയമാനുസൃതവും ആണെന്നും ചട്ടങ്ങളുടെയും നിയന്ത്രണങ്ങളുടെയും ചട്ടക്കൂടിനുള്ളിലുള്ളതാണെന്നും ഈ സംവിധാനം ഉറപ്പാക്കും.

എ. ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ / പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള പ്രവർത്തന സംവിധാനം

പ്രതികരണമോ പരാതി യോ നൽകാനാഗ്രഹിക്കുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് തിങ്കളാഴ്ച മുതൽ വെള്ളി വരെ **(ദേശീയ അവധി ദിവസങ്ങളിൽ ഒഴികെ) രാവിലെ 9:30 നും വൈകുന്നേരം 6:00 നും ഇടയിൽ ഇനിപ്പറയുന്ന മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെ അതു ചെയ്യാവുന്നതാണ്.**

- 1800-270-7000 -ൽ ഞങ്ങളുടെ കസ്റ്റമർ സർവീസ് ഹെൽപ്പ്ലൈനിൽ വിളിക്കുക
- ഞങ്ങൾക്ക് ഇമെയിൽ ചെയ്യുക: **care.finance@adityabirlacapital.com**
- താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന വിലാസത്തിൽ ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതുക:

ആദിത്യ ബിർള ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്

പത്താം നില, ആർ-ടെക് പാർക്ക്, നിർലോൺ കോംപ്ലക്സ്,

ഓഫ് വെസ്റ്റേൺ എക്സ്പ്രസ് ഹൈവേ, ഗോരേഗാവ് ഈസ്റ്റ്,

മുംബൈ - 400 063

ഒരു നിശ്ചിത സമയത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെട്ടിട്ടില്ലെങ്കിലോ എബിഎഫ്എൽ നൽകിയ പരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിലോ, അവൻ / അവൾ ക്ക് പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറെ സമീപിക്കാം. പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ പേരും സമ്പർക്ക വിവരങ്ങളും ഇപ്രകാരമാണ്:

മിസ്. രചന പഡ്വാൽ

ഫോൺ: 080 4586 0196

ഇമെയിൽ ഐഡി: grievance.finance@adityabirlacapital.com

മുകളിലുള്ള മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെ ലഭിക്കുന്ന പ്രതികരണം തൃപ്തികരമല്ലെങ്കിൽ, അവർക്ക് ഞങ്ങളുടെ പരാതി പരിഹാര സെല്ലിന്റെ മേധാവിക്ക് എഴുതാം: ABFL.GrievanceHead@adityabirlacapital.com

ഈ ചാനലിലൂടെ ലഭിക്കുന്ന കത്തുകൾ / ഇമെയിലുകൾക്ക് 5 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പ്രതികരണം നൽകുമെന്ന് ഞങ്ങൾ ഉറപ്പുനൽകുന്നു.

ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി/തർക്കം പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഇനിപ്പറയുന്ന രീതികളിലൂടെ നിങ്ങൾക്ക് ആർബിഐ ഓംബുഡ്സ്മാനിൽ പരാതി നൽകാം:

- ഓംബുഡ്സ്മാൻെറ പരാതി സമർപ്പിക്കൽ പോർട്ടൽ: https://cms.rbi.org.in
- വിലാസം: സെൻട്രലൈസ്ഡ് റെസീപ്റ്റ് ആന്റ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെൻറർ, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, നാലാം നില, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഡ് - 160017.
- ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ 14448 ൽ രാവിലെ 9:30 നും വൈകുന്നേരം 5:15 നും ഇടയിൽ വിളിക്കുക

ബി. നിർബന്ധിതമായി പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ട ആവശ്യകതകൾ

ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ ശാഖകളിലും എബിഎഫ്എൽ ഇനിപ്പറയുന്നവ പാലിക്കുന്നതാണ് :

- പരാതികളും നിർദ്ദേശങ്ങളും സ്വീകരിക്കുന്നതിനുള്ള ഉചിതമായ ക്രമീകരണം.
- പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ പേര്, വിലാസം, ബന്ധപ്പെടാനുള്ള നമ്പർ എന്നിവ പ്രദർശിപ്പിക്കുക

പരാതികളുടെ പരിഹാര യൂണിറ്റിന്റെ നടപടികൾ എല്ലാ പരാതികളും ഉപഭോക്താക്കളുടെ സംതൃപ്തിക്കനുസരിച്ച് അവസാനിപ്പിക്കുന്നത് ഉറപ്പാക്കും.

അവരുടെ തലത്തിൽ പരാതി പരിഹരിക്കാൻ കഴിയുന്നില്ലെങ്കിൽ പരാതി ഉചിതമായ തലങ്ങളിലേക്ക് ഉയർത്തുന്നുവെന്ന് അവൻ / അവൾ ഉറപ്പാക്കും. ഫലപ്രദമായ പരിഹാരം ലഭിക്കുന്നതിന് ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കൾ സീനിയർ മാനേജുമെന്റിനോട് പരാതിപ്പെടേണ്ടതില്ലാത്ത ഒരു സാഹചര്യത്തിലേക്ക് എത്തിച്ചേരുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിനാണ് ആത്യന്തികമായി ഞങ്ങൾ ശ്രമിക്കുന്നത്. ഈ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനും അവ മനസിലാക്കുന്ന കാഴ്ചപ്പാടിൽ നിന്ന് അവലോകനം ചെയ്യുന്നതിനും ഞങ്ങൾ ശക്തമായ ഒരു പ്രവർത്തന സംവിധാനം

ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. പരാതിയുടെ കാരണങ്ങൾ, എസ്കലേഷൻ, ആവർത്തനം എന്നിവ തടയുന്നതിനുള്ള പ്രവർത്തനങ്ങളും കൈക്കൊള്ളുന്നതാണ്.

സി. സമയ ക്രമം

പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിന്, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച ഏതെങ്കിലും ചാനലുകൾ ഉപയോഗിക്കാം (ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന് ആഭ്യന്തര പ്രവർത്തന നടപടികളിലെ പോയിന്റ് (എ) കാണുക). പരാതി രേഖാമൂലം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, 5 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഒരു അറിയിപ്പ് പ്രതികരണം അയ്ക്കാൻ എബിഎഫ്എൽ ശ്രമിക്കും. വിഷയം പരിശോധിച്ചുകഴിഞ്ഞാൽ, എബിഎഫ്എൽ ഒന്നുകിൽ ഉപഭോക്താവിന് അന്തിമ പ്രതികരണം അയ്ക്കാൻ ശ്രമിക്കുന്നു അല്ലെങ്കിൽ പരാതി ലഭിച്ചുകഴിഞ്ഞാൽ ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ കൂടുതൽ സമയം ആവശ്യപ്പെടുന്ന ഒരു അറിയിപ്പ് ഉപഭോക്താവിന് അയക്കുന്നു.

ഞങ്ങൾക്ക് ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ ശരിയായ വീക്ഷണകോണിൽ കാണുകയും സാധ്യമായ എല്ലാ കോണുകളിൽ നിന്നും വിശകലനം ചെയ്യുകയും ചെയ്യും.

ഏത് പ്രശ്നത്തിലും എബിഎഫ്എല്ലിന്റെ നിലപാടിനെകുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുന്നതാണ്. ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന പ്രശ്നങ്ങൾ പരിശോധിക്കുന്നതിന് കുറച്ച് സമയം ആവശ്യമായ പരാതികളെ കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ ഉചിതമായ രീതിയിൽ അറിയിക്കും

മേൽപ്പറഞ്ഞ നയം ആനുകാലികമായി അവലോകനം ചെയ്യുകയും ഉപഭോക്താവിന്റെ പരാതികൾ / ആവലാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിൽ എന്തെങ്കിലും പുതിയ മാറ്റങ്ങൾ വരുമ്പോൾ എബിഎഫ്എൽ അവ പരിഷ്കരിക്കുകയും അതിൽ പുതിയ പരാതി മാർഗ്ഗങ്ങൾ എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ അവതരിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും

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.

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ആശയവിനിമയം നടത്തുന്ന ഭാഷയും രീതിയും

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്, പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ ആഗ്രഹിക്കുന്ന ഭാഷയിലോ വിവിധ പങ്കാളികളുടെ വിവരങ്ങൾക്കായി കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ കൊടുക്കുന്നതാണ്. അഭ്യർത്ഥന അനുസരിച്ച് പകർപ്പുകൾ ലഭിക്കുന്നതാണ്.

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.

അമിത പലിശ ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള നിയന്ത്രണം

- പലിശനിരക്കും പ്രോസസ്സിംഗും മറ്റ് നിരക്കുകളും നിർണ്ണയിക്കുന്നതിന് എബിഎഫ്എൽ ഉചിതമായ ആന്തരിക തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.
- വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുന്നതിന് ഫണ്ടുകളുടെ മൂല്യം, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം എന്നിവ കണക്കിലെടുത്ത് എബിഎഫ്എൽ ഒരു പലിശ നിരക്ക് മാതൃക സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്.
- പലിശനിരക്ക് ഈടാക്കുന്നത് വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ സംബന്ധിച്ചുള്ള നഷ്ടസാധ്യതയെ ആശ്രയിച്ചിരിക്കുന്നു. സാമ്പത്തിക ശക്തി, ബിസിനസ്സ്, ബിസിനസ്സിനെ ബാധിക്കുന്ന നിയന്ത്രണ പരിസ്ഥിതി, മത്സരം, വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ മുൻകാല ചരിത്രം മുതലായവ ഇതിൽപ്പെടുന്നു.
- വായ്പയ്ക്ക് ബാധകമായ പലിശ നിരക്ക് വായ്പക്കാരനോട് അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിനോട് അപേക്ഷാ ഫോമിൽ വെളിപ്പെടുത്തുകയും അനുമതി കത്തിൽ വ്യക്തമായി ബോധ്യപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്.
- പലിശ നിരക്ക് വാർഷികാടിസ്ഥാനത്തിലായിരിക്കും, അതു കാരണം അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ച് വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് അറിയാനാകും.

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.

അമിത പലിശ ഈടാക്കുന്നതിനെക്കുറിച്ചുള്ള പരാതികൾ

പലിശനിരക്കും പ്രോസസ്സിംഗും മറ്റ് നിരക്കുകളും നിർണ്ണയിക്കുന്നതിന് ഉചിതമായ ആന്തരിക തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും എബിഎഫ്എൽ ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. ഇക്കാര്യത്തിൽ, വായ്പകളുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സംബന്ധിച്ച സുതാര്യതയെക്കുറിച്ച് ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ കാഴ്ചയിൽ സൂക്ഷിക്കുന്നതാണ്.

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.

രഹസ്യാത്മകത

(എ) ഉപഭോക്താവിന്റെ അംഗീകാരം ലഭിക്കാത്ത പക്ഷം എല്ലാ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യവും രഹസ്യാത്മകവുമായി പരിഗണിക്കും

(ബി) ഉപഭോക്താവ് അംഗീകരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഇനിപ്പറയുന്ന അസാധാരണമായ കേസുകൾ ഒഴികെ, ഇടപാട് വിശദാംശങ്ങൾ മറ്റൊരു സ്ഥാപനവുമായി എബിഎഫ്എൽ വെളിപ്പെടുത്തില്ല:

- നിയമപരമായ അല്ലെങ്കിൽ നിയന്ത്രണ നിയമങ്ങൾ വഴി വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിന്
- ഈ വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തേണ്ടത് പൊതുജനങ്ങളോട് ഒരു കടമയാണെങ്കിൽ.
- വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ സമ്മതത്തോടെ ഗ്രൂപ്പ് കമ്പനികളുമായി ഡാറ്റ പങ്കിടാം.
- മാർക്കറ്റിംഗ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി ഉപഭോക്താക്കളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ മറ്റാർക്കെങ്കിലും നൽകുന്നതിനുള്ള ഒരു കാരണമായി എബിഎഫ്എൽ ഇത് ഉപയോഗിക്കില്ല.

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.

പലവക

നിലവിൽ എബിഎഫ്എൽ സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങളുടെ ഈടിൻമേലുള്ള വായ്പയോ വാണിജ്യ വാഹന ധനകാര്യങ്ങൾക്കുള്ള വായ്പ യോ നൽകാൻ ഉദ്ദേശിക്കുന്നില്ല. ഈ ഉൽപ്പന്ന ങ്ങൾ ചേർക്കപ്പെടുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, ആർബിഐ നിർദ്ദേശിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്കനുസൃതമായി എഫ്പിസി നയം ഉചിതമായി പുതുക്കുന്നതായിക്കും.

bsi. ISO 9001 Quality Management FS 597341

Aditya Birla Finance Ltd.
One World Center, Tower 1, 18th Floor, Jupiter Mill Compound,
841, Senapati Bapat Marg, Elphinstone Road, Mumbai - 400 013
Registered Office: Indian Rayon Compound, Veraval, Gujarat - 362 266
+91 22 4356 7100 | (F) +91 22 4356 7266
Toll-free number 1800-270-7000 | CIN: U65990GJ1991PLC064603
www.adityabirlafinance.com

Aditya Birla Finance Ltd.
(A part of Aditya Birla Capital Ltd.)
ADITYA BIRLA CAPITAL