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

నియమావళి ఉద్దేశం

- దిగువ పేర్కొన్న ఉద్దేశాల కోసం నియమావళిని రూపొందించడం జరిగింది:
- దాని వినియోగదారులందరితో వ్యవహరించేటప్పుడు నిజాయితీ పద్ధతులను అనుసరించడం
- మంచి పారదర్శకత వినియోగదారులకు ఉత్పత్తిపై మంచి అవగాహన కలిగించి మరియు వివరణలు పొందిన నిర్ణయాలు తీసుకోవడానికి వీలు కల్పిస్తుంది
- ఏ బి ఎఫ్ ఎల్ పైన వినియోగదారుల విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం

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.

రుణాలు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్ కోసం దరఖాస్తులు

- రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్ (ఎ) రుణగ్రహీతకు పూర్తి సమాచారం స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్ధం చేసుకున్న భాషలో ఉండాలి. (బి) రుణ దరఖాస్తు ఫారాలలో రుణగ్రహీత ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారం ఉండాలి, తద్వారా ఇతర ఎన్ బి ఎఫ్ సిలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్ధవంతమైన పోలిక చేయవచ్చు మరియు రుణగ్రహీత వివరణలు పొందిన నిర్ణయం ఇవ్వవచ్చు. దరఖాస్తు ఫారంతో సమర్పించాల్సిన పత్రాలను రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ సూచించవచ్చు. అన్ని రుణ దరఖాస్తులను స్వీకరించిన రసీదు ఇచ్చే వ్యవస్థను ఎబిఎఫ్ఎల్ కలిగి ఉంది.

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.

రుణ మదింపు మరియు నిబంధనలు / షరతులు

- ఎబిఎఫ్ఎల్ రుణగ్రహీతకు అనుమతి లేఖ ద్వారా లేదా ఇతరత్రా, అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు, వార్షిక తగ్గింపు / వడ్డీ రేటు మరియు దాని దరఖాస్తు పద్ధతితో సహా మంజూరు చేయబడిన పరిమితి మొత్తాన్ని లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేయాలి మరియు రుణగ్రహీత నిబంధనలు మరియు షరతుల వీటిని ప్రకారం వీటిని అంగీకరించారని రికార్డులో పొందబరచాలి
- మంజూరు లేఖ ద్వారా లేదా ఇతరత్రా రుణగ్రహీత అర్థం స్థానిక భాషలో రుణగ్రహీతకు ఎబిఎఫ్ఎల్ వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దరఖాస్తు పద్ధతితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు మంజూరు చేసిన రుణ మొత్తం లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది. ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులను రుణగ్రహీత అంగీకరించిన తర్వాత రికార్డులో పొందబరుచుతుంది. స్వాగత కిట్‌లో భాగంగా మంజూరు / పంపిణీ / పంపిణీ తర్వాత రుణగ్రహీతలందరికీ రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని ఎన్‌క్లోజర్‌లతో పాటు రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే విధంగా రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీని ఎబిఎఫ్ఎల్ అందిస్తుంది.
- ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించటానికి వసూలు చేసే జరిమానా వడ్డీకి సంబంధించిన ఏదైనా నిబంధన రుణ ఒప్పందంలో విడి అక్షరాలలో పేర్కొనబడుతుంది.

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.

నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

- వారు ప్రచురించిన వెబ్‌సైట్ ద్వారా లేదా వినియోగదారులకు అనుకూలంగా ఉండే విధానంతో, మంజూరు నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు ఉంటే, ఎబిఎఫ్ఎల్ తన రుణగ్రహీతకు (ల) మాతృభాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో సూచన ఇస్తుంది. డిస్కౌంట్ / వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు సంభావ్యంగా మాత్రమే ప్రభావితం జరిగేలా . ఎబిఎఫ్ఎల్ జాగ్రత్త వహిస్తుంది.
- ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపు లేదా పనితీరును గుర్తుచేసుకోవడం / వేగవంతం చేయడం అనేది సంబంధిత రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- ఎబిఎఫ్ఎల్ అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించడంపై లేదా రుణగ్రహీతకు వ్యతిరేకంగా ఏబిఎఫ్ఎల్ కలిగి ఉన్న ఏ ఇతర దావాకు అయినా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి ఉన్న రుణ మొత్తాన్ని గ్రహించడంపై అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. అటువంటి ఆఫ్ హక్కును వినియోగించుకోవలసి వస్తే, మిగిలిన క్లెయిమ్‌ల గురించి పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కరించే / చెల్లించే వరకు సెక్యూరిటీలను ఉంచుకునేందుకు ఎబిఎఫ్ఎల్‌కు అర్హత ఉంటుంది.

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.

డిజిటల్ లెండింగ్ వేదికల నుంచి రుణాలు పొందడం

- ఏబిఎఫ్ఎల్ వెబ్‌సైట్‌లో డిజిటల్ లెండింగ్ వేదికలుగా కొనసాగుతున్న సోర్సింగ్ ఏజెంట్స్ (వారిని ఏజెంట్లు అంటారు) వారి పేర్లను వెల్లడించడం జరుగుతుంది.
- ఏజెంట్లుగా కొనసాగుతున్న డిజిటల్ రుణ వేదికలు వినియోగదారులకు ముందుగానే బహిర్గతం చేయాలని సూచించడం

జరుగుతుంది మరియు వారి తరపున వ్యవహరిస్తున్న ఏజెంట్ల పేరును ఏబిఎఫ్ ఎల్ వెల్లడిస్తుంది.

- మంజూరు చేసిన వెంటనే, కానీ రుణ ఒప్పందం అమలు చేయడానికి ముందు, రుణగ్రహీతకు ఏబిఎఫ్ఎల్ లెటర్ హెడ్‌పై మంజూరు లేఖ జారీ చేయబడుతుంది.
- రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని జతపత్రాలతో పాటు రుణ ఒప్పందం ప్రతిని రుణాల మంజూరు / పంపిణీ సమయంలో రుణగ్రహీతలకు అందించబడుతుంది.
- ఎబిఎఫ్ఎల్ చేత నిమగ్నమైన డిజిటల్ రుణ వేదికలపై సమర్థవంతమైన పర్యవేక్షణ మరియు పర్యవేక్షణ కొనసాగించబడుతుంది
- ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియ గురించి అవగాహన కల్పించడానికి తగిన ప్రయత్నాలు చేయడం జరుగుతుంది

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.

సాధారణ విషయాలు

- సంబంధిత రుణ ఒప్పందం నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన విషయాలకు మినహా, ఎబిఎఫ్ఎల్ తన రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోదు (రుణగ్రహీత ఇంతకుముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం ఎబిఎఫ్ఎల్ దృష్టికి వస్తే తప్పా)
- రుణగ్రహీత ఖాతా బదిలీ కోసం రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా ఎబిఎఫ్ఎల్అభ్యంతరం ఏదైనా ఉంటే, సాధారణంగా రుణగ్రహీత అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు అటువంటి రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ వర్తించే అన్ని చట్టాలకు అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.
- రుణగ్రహీత బకాయిల రికవరీ విషయంలో, ఎబిఎఫ్ఎల్ అనవసరమైన వేధింపులను ఆశ్రయించదు. అంటే వేళకాని వేళలలో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాలు / బకాయిల రికవరీ కోసం బల ప్రయోగం మొదలగునవి. ఎబిఎఫ్ఎల్ సిబ్బందికి మరియు అన్ని ఏజెన్సీ ఉద్యోగులకు తగిన రీతిలో వినియోగదారులతో వ్యవహరించడానికి తగిన శిక్షణ అందించడం జరుగుతుంది.
- వినియోగదారుల రక్షణలో భాగంగా, ఇంకా రుణగ్రహీతలు బ్యాంకులు మరియు ఎన్ బి ఎఫ్ సిలు, ఎబిఎఫ్ ఎల్ లలో తీసుకున్న పలు రుణాలు ముందుగానే చెల్లించాలనుకుంటే, వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు ఆమోదించిన అన్ని ఫ్లోటింగ్ ధర వ్యవధి రుణాలకు ముందుగా ముగించుకున్నందుకు ఎలాంటి చార్జీలు/ ముందుగా చెల్లించిన జరిమానాలు ఉండవు.

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.

బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ బాధ్యత

- ఎబిఎఫ్ఎల్ బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియను ఆమోదించారు
- ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతి మరియు నిజాయితి పద్ధతుల నియమావళి మరియు ఫిర్యాదుల నివారణ ప్రక్రియను మేనేజ్మెంట్ స్థాయిలో క్రమబద్ధంగా సమీక్షించడం జరుగుతుంది. అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదిక క్రమం తప్పకుండా బోర్డుకి సమర్పించబడుతుంది

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.

ఫిర్యాదుల నివారణ ప్రక్రియ

ఏబిఎఫ్ఎల్ లో వినియోగదారుల సేవ మరియు వారి సంతృప్తి మీదనే ప్రధానంగా దృష్టి కేంద్రీకరించడం జరుగుతుంది

ఏబిఎఫ్ఎల్ పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని మరింత అర్థవంతంగా మరియు ప్రభావవంతంగా చేయడానికి, నిర్మాణాత్మక వ్యవస్థ ఏర్పాటు చేయబడింది. ఈ వ్యవస్థలో పరిష్కారం న్యాయపరంగా మరియు నిజాయితీగా నిబంధనలు/షరతుల పరిధిలో ఉండేలా జాగ్రత్తలు తీసుకోవడం జరుగుతుంది.

ఏ. వినియోగదారుల ఫిర్యాదులు / మనోవేదనలను పరిష్కరించే ప్రక్రియ

ఫీడ్‌బ్యాక్ ఇవ్వాలనుకునే లేదా తమ ఫిర్యాదులో పంపాలనుకునే వినియోగదారులు సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు (జాతీయ సెలవుదినాలు మినహా) ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 6:00 గంటల మధ్య ఈ క్రింది ఛానెల్‌లను ఉపయోగించవచ్చు.

- 1800-270-7000 పైన మా కస్టమర్ సర్వీస్ హెల్ప్‌లైన్‌కు కాల్ చేయండి
- Care.finance@adityabirlacapital.com పైన మాకు ఇమెయిల్ చేయండి
- క్రింద పేర్కొన్న చిరునామాలో మాకు వ్రాయండి:

ఆదిత్య బిర్లా ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్
10 వ అంతస్తు, ఆర్-టెక్ పార్క్, నిర్లాన్ కాంప్లెక్స్,
వెస్టర్న్ ఎక్స్‌ప్రెస్ హైవే, గోరేగావ్ ఈస్ట్,
ముంబాయి - 400 063

ఒకవేళ ఇచ్చిన సమయం లోపు ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడకపోతే లేదా అతను / ఆమె ఎబిఎఫ్ఎల్ అందించిన పరిష్కారంతో సంతృప్తి చెందకపోతే, వినియోగదారు ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారిని సంప్రదించవచ్చు. ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపులు క్రింది విధంగా పేర్కొనడం జరిగింది:

కుమారి. రచనా పడ్వాల్
ఫోన్: 080 4586 0196
ఇమెయిల్ ఐడి: grievance.finance@adityabirlacapital.com

ఒక నెల వ్యవధిలో ఫిర్యాదు/వివాదం పరిష్కరించబడకపోతే, మీరు క్రింది మోడ్ల ద్వారా ఆర్ బి ఐ అంబుడ్స్మన్కి ఫిర్యాదు చేయవచ్చు:

- అంబుడ్స్మన్ యొక్క ఫిర్యాదు పోర్టల్: https://cms.rbi.org.in
- చిరునామా: సెంట్రలైజ్డ్ రిసీట్ మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగఢ్ – 160017.
- టోల్ ఫ్రీ నంబర్కు కాల్ చేయండి : 14448, ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 5:15 మధ్య

బి. తప్పనిసరి ప్రదర్శన అవసరాలు

మా అన్ని శాఖలలో ఏ బి ఎఫ్ ఎల్ కింది వాటికి అనుగుణంగా ఉంటుంది:

- ఫిర్యాదులు మరియు సలహాలను స్వీకరించడానికి తగిన ఏర్పాట్లు.
- ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి పేరు, చిరునామా మరియు సంప్రదింపు నంబర్ ప్రదర్శన

ఫిర్యాదుల పరిష్కార యూనిట్ ప్రక్రియ వినియోగదారులు సంతృప్తి పడేలా అన్ని ఫిర్యాదులను మూసివేసేలా చేస్తుంది.

అతని / ఆమె స్థాయిలో పరిష్కరించడం సాధ్యం కానట్లయితే ఫిర్యాదు తగిన స్థాయికి పంపేలా వారు నిర్ధారిస్తారు. అంతిమ ప్రయత్నం ఏమిటంటే, మా కస్టమర్లు సమర్థవంతమైన పరిష్కారాన్ని పొందడానికి సీనియర్ మేనేజ్‌మెంట్‌కు ఫిర్యాదు చేయవలసిన పరిస్థితికి చేరుకోకుండా చూసుకోవడం జరుగుతుంది, ఈ ఫిర్యాదులను నిర్వహించడానికి మేము ఒక బలమైన యంత్రాంగాన్ని ఉంచాము, వాటిని అర్థం చేసుకునే కోణంలో ఫిర్యాదుకు కారణాలు సమీక్షించడం జరుగుతుంది మరియు మళ్లీ ఇలా జరగకుండా చర్యలు తీసుకోవడం జరుగుతుంది.

సి. సమయ వ్యవధి

ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడానికి, వినియోగదారులు పైన పేర్కొన్న ఏదైనా ఛానెల్‌లను ఉపయోగించవచ్చు (వినియోగదారుల ఫిర్యాదులను నిర్వహించడానికి అంతర్గత ప్రక్రియకు సంబంధించిన పాయింట్ (ఎ) చూడండి). ఫిర్యాదును లిఖితపూర్వకంగా స్వీకరించినట్లయితే, 5 పని దినాలలోపు రసీదు / ప్రతిస్పందనను పంపడానికి ఎబిఎఫ్ఎల్ ప్రయత్నిస్తుంది. ఈ విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత, ఎబిఎఫ్ఎల్ కస్టమర్‌కు తుది ప్రతిస్పందన పంపడానికి ప్రయత్నిస్తుంది లేదా ఫిర్యాదు అందిన తర్వాత మరో నెల ఎక్కువ సమయం కావాలని కోరుతుంది

మాకు అందిన ఫిర్యాదులు సరైన దృక్పథంలో చూడడం జరుగుతుంది మరియు సాధ్యమయ్యే అన్ని కోణాల నుండి విశ్లేషించబడతాయి.

ఏదైనా అంశం పైన ఏ బి ఎఫ్ ఎల్ వారి నిర్ణయాన్ని వినియోగదారులకు తెలియజేయడం జరుగుతుంది. సమస్యలను పరిశీలించడానికి కొంత సమయం అవసరమయ్యే ఫిర్యాదులు సరైన విధంగా పరిశీలించడం జరుగుతుంది.

పైన పేర్కొన్న ప్రక్రియ క్రమానుగుణంగా సమీక్షించబడుతుంది, వినియోగదారుల ఫిర్యాదులు/ వేదనలు నివారించేందుకు ఏ బి ఎఫ్ ఎల్ ఏదైనా కొత్త మార్పులు చేస్తే సవరించడం జరుగుతుంది. దీనిలో ఏవైనా ఉంటే కొత్త ఫిర్యాలు కూడా చేర్చడం జరుగుతుంది.

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.

నిజాయితీ పద్ధతుల నియమావళిని తెలియజేసే భాష మరియు విధానం

పలు రకాల వాటాదారుల సమాచారం కోసం నిజాయితీ పద్ధతుల నియమావళిని కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో సాధ్యమైనంత వరకు రుణగ్రహీతలు అర్థం చేసుకునేలా ప్రాంతీయ భాషలో లేదా వారు అర్థం చేసుకోగల భాషలో పొందబరచడం జరుగుతుంది. అభ్యర్థన మేరకు ప్రతులు ఇవ్వడం జరుగుతుంది.

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.

అధిక వడ్డీ వసూలును క్రమబద్ధీకరించడం

- వడ్డీ ధరలు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర చార్జీలను నిర్ధారించేందుకు ఏ బి ఎఫ్ ఎల్ సరైన అంతర్గత సిద్ధాంతాలు మరియు పద్ధతులను నెలకొలిపింది.
- రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కోసం వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయించడానికి నిధుల వ్యయం, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియంను పరిగణనలోకి తీసుకొని వడ్డీ రేటు నమూనాను ఎబిఎఫ్ఎల్ అనుసరిస్తుంది.
- వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటు రుణగ్రహీత ప్రమాదం స్థాయిపై ఆధారపడి ఉంటుంది. ఆర్థిక బలం, వ్యాపారం, వ్యాపారాన్ని ప్రభావితం చేసే నియంత్రణ వాతావరణం, పోటీ, రుణగ్రహీత గత చరిత్ర మొదలైనవి
- బహిర్గతం కోసం వర్తించే వడ్డీ ధర రుణగ్రహీతకు లేదా వినియోగదారులకు దరఖాస్తు రూపంలో వెల్లడించడం జరుగుతుంది మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది.
- వడ్డీ రేటు వార్షికంగా ఉంటుంది, తద్వారా ఖాతాకు వసూలు చేయబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి రుణగ్రహీతకు తెలుస్తుంది.

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.

అధిక వడ్డీ వసూలు చేస్తే ఫిర్యాదులు

వడ్డీ ధరలు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడంలో తగిన అంతర్గత సిద్ధాంతాలు మరియు పద్ధతులు ఎబిఎఫ్ఎల్ నిర్దేశించింది. ఈ విషయంలో రుణాల నిబంధనలు మరియు షరతులకు సంబంధించి పారదర్శకత గురించి నిజాయితీ పద్ధతుల నియమావళిలో సూచించిన మార్గదర్శకాలను దృష్టిలో ఉంచుకోవడం జరుగుతుంది.

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.

గోప్యత

(ఎ) వినియోగదారుల ద్వారా అధికారం కలిగించని పక్షంలో, ఏబిఎఫ్ ఎల్ మొత్తం వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ప్రైవేట్ మరియు గోప్యంగా ఉంచుతుంది

(బి) వినియోగదారుల ద్వారా అధికారం కలిగించని పక్షంలో, ఏబిఎఫ్ ఎల్ ఈ క్రింది అసాధారణమైన సందర్భాలు మినహా మరే ఇతర సంస్థకు లావాదేవీ వివరాలను వెల్లడించదు:

- చట్టబద్ధమైన లేదా నియంత్రణ చట్టాల ద్వారా సమాచారాన్ని అందించడం
- ఈ సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయాల్సిన బాధ్యత ప్రజలకు ఉంటే.
- రుణగ్రహీత సమ్మతితో డేటాను సమూహ సంస్థలతో పంచుకోవచ్చు.
- మార్కెటింగ్ పద్ధతుల కోసం వినియోగదారుల సమాచారాన్ని ఎవరికైనా అందించేందుకు ఈ కారణాన్ని ఆసరగా తీసుకోదు.

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 వాణిజ్య వాహన ఫైనాన్స్‌కు తాకట్టు రుణాలు ఇవ్వడం లేదు. ఈ ఉత్పత్తి శ్రేణులను చేర్చిన సందర్భంలో, ఆర్‌బిఐ నిర్దేశించిన మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా, ఎఫ్‌పిసి విధానం తగిన విధంగా నవీకరించబడుతుంది.

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