

നീതിപൂർവ്വകമായ ഇടപാടുകൾക്കുള്ള ചട്ടങ്ങൾ
അഭിത്യ ബിൽഡ് ക്യാപിറ്റൽ ലിമിറ്റഡ്

പതിപ്പ് 1.1

ആഭ്യന്തരം

Aditya Birla Capital Limited

Corporate Office:

One World Center, Tower 1, 18th Floor, Jupiter Mill Compound,
841, Senapati Bapat Marg, Elphinstone Road, Mumbai, Maharashtra - 400 013
Tel: +91 22 6723 9101 | abc.secretarial@adityabirlacapital.com | www.adityabirlacapital.com
For customer care and other queries : care.finance@adityabirlacapital.com
Toll-free no.: 1800-270-7000

Registered Office:

Indian Rayon Compound,
Veraval, Gujarat - 362 266
Tel: +91 28762 43257
CIN: L67120GJ2007PLC058890

രേഖകളുടെ വിവരങ്ങൾ:

ഇനം	വിശദാംശങ്ങൾ
രേഖയുടെ പേര്	നീതിപൂർവ്വമായ ഇടപാടുകൾക്കുള്ള ചട്ടങ്ങൾ
രേഖയുടെ ഉത്തരവാദിത്തപ്പെട്ടയാൾ	നിബന്ധന പാലനം
രേഖയുടെ കോഡ്	ABCL - FPC
രേഖയുടെ പതിപ്പ് നമ്പർ	1.1
രേഖയുടെ വർഗ്ഗീകരണം	ആഭ്യന്തര ആവശ്യത്തിന്
അംഗീകരിച്ച തീയതി	2025 ഒക്ടോബർ 30-ന് ABCL ഡയറക്ടർ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചത്

പതിപ്പ് നിയന്ത്രണം:

പതിപ്പ് നമ്പർ	തീയതി	മാറ്റം വരുത്തിയത്	മാറ്റത്തിന്റെ സ്വഭാവം
1.0	2025 മാർച്ച് 31	കമ്പ്യൂയർസ് വിഭാഗം	ആദ്യ പതിപ്പ്
1.1	2025 ഒക്ടോബർ 30	കമ്പ്യൂയർസ് വിഭാഗം	ഭേദഗതി

അംഗീകാരം:

അംഗീകരിച്ചത് (ആർ/എഫിഐ)	തീയതി	കുറിപ്പുകൾ
ABCL ബോർഡ്	മാർച്ച് 31, 2025	-
ABCL ബോർഡ്	ഒക്ടോബർ 30, 2025	നിയമപരമായ മാറ്റങ്ങൾക്കനുസൃതമായ പരിഷ്കരണം

വിവരങ്ങൾ	പേജ് നം
പൊതുവായ വ്യവസ്ഥകൾ	4
ചട്ടങ്ങളുടെ ലക്ഷ്യം	4
വിവേചനരഹിത നയം	4
വായ്പ അപേക്ഷകളും അവയുടെ പരിശോധനയും	4
വായ്പ മൂല്യനിർണ്ണയവും നിബന്ധനകളും	3
വായ്പകളുടെ പ്രധാന വിവരങ്ങൾ (KFS) അടങ്ങിയ പ്രസ്താവന	5
വായ്പ വിതരണവും നിബന്ധനകളിലെ മാറ്റങ്ങളും	5
ഡിജിറ്റൽ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ വഴിയുള്ള വായ്പകൾ	5
പൊതുവായവ	6
പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം	6
ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം 2021	7
നീതിപൂർവ്വമായ ഇടപാടുകൾക്കുള്ള ചട്ടങ്ങൾ അറിയിക്കേണ്ട ഭാഷയും രീതിയും	7
ഉത്തരവാദിത്വമുള്ള വായ്പാനയം - വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ തിരിച്ചടയ്ക്കുകയോ തീർപ്പാക്കുകയോ ചെയ്യുമ്പോൾ സ്ഥാപനം/ജംഗമ വസ്തുക്കളുടെ രേഖകൾ തിരികെ നൽകുന്നത് സംബന്ധിച്ചുള്ളവ	7
ഇ.എം.ഐ (EMI) അധിഷ്ഠിത വ്യക്തിഗത വായ്പകളുടെ മാറിക്കൊണ്ടിരിക്കുന്ന പലിശ നിരക്കുകൾ പുതുക്കി നിശ്ചയിക്കൽ	7
പലിശ നിരക്ക് ഘടനാ നയവും പിഴ സംബന്ധിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും	8
FPC- യുടെയും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റേയും പുനഃപരിശോധന	9
മറ്റുള്ളവ	9
രഹസ്യരക്ഷകത	9

പൊതുവായ വ്യവസ്ഥകൾ

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (RBI) കാലാകാലങ്ങളിൽ പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുള്ളതും ഇനി പുറപ്പെടുവിക്കാൻ ഇരിക്കുന്നതുമായ എല്ലാ മാസ്റ്റർ സർക്കുലറുകളും, നിർദ്ദേശങ്ങളും, മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും, വിശദീകരണ കുറിപ്പുകളും ABCL-ന്റെ 'നീതിപൂർവ്വമായ ഇടപാടുകൾക്കുള്ള ചട്ടങ്ങളുടെ' ചാലകശക്തിയായിരിക്കും. കൂടാതെ, ഈ ചട്ടങ്ങളിലെ ഉള്ളടക്കത്തേക്കാൾ മുൻഗണന ആർ.ബി.ഐ നിർദ്ദേശങ്ങൾക്കായിരിക്കും. ഇതിൽ മറ്റ് കാര്യങ്ങൾക്കൊപ്പം താഴെ പറയുന്ന സർക്കുലറുകളും ഉൾപ്പെടുന്നു:

സർക്കുലർ	പുറപ്പെടുവിച്ച തീയതി
മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ - റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - സ്കെയിൽ ബേസ്ഡ് റെഗുലേഷൻ) ഡയറക്ഷൻസ്, 2023. തീയതി: ഒക്ടോബർ 19, 2023 (കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി വരുത്തിയത് പ്രകാരം).	അവസാനമായി പുതുക്കിയത് - 2025 ജൂലൈ 17
വായ്പകൾക്കും മുൻകൂർ തുകകൾക്കുമുള്ള പ്രധാന വിവരങ്ങൾ അടങ്ങിയ പ്രസ്താവന (KFS), തീയതി: 2024 ഏപ്രിൽ 15 (കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി വരുത്തിയത് പ്രകാരം).	ഏപ്രിൽ 15, 2024
വായ്പ നൽകുന്നവർക്കുള്ള നീതിപൂർവ്വമായ ഇടപാടുകൾക്കുള്ള ചട്ടങ്ങൾ - പലിശ ഈടാക്കൽ സംബന്ധിച്ചുള്ളവ (കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി വരുത്തിയത് പ്രകാരം).	ഏപ്രിൽ 29, 2024
റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (വായ്പകളുടെ കാലാവധിക്ക് മുൻപുള്ള തിരിച്ചടവ് നിരക്കുകൾ) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2025.	ജൂലൈ 2, 2025

ചട്ടങ്ങളുടെ ലക്ഷ്യം

ഈ ചട്ടങ്ങൾ വികസിപ്പിച്ചെടുത്തിരിക്കുന്നത് താഴെ പറയുന്ന ലക്ഷ്യങ്ങളോടെയാണ്:

- എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ഇടപാടുകളിലും നീതിപൂർവ്വമായ രീതികൾ ഉറപ്പാക്കുക.
- ഉൽപ്പന്നത്തെക്കുറിച്ച് കൂടുതൽ വ്യക്തമായ അറിവ് നേടുന്നതിനും അതിലൂടെ തീരുമാനങ്ങൾ കൈക്കൊള്ളുന്നതിനും ഉപഭോക്താക്കളെ പ്രാപ്തരാക്കുന്ന വിധത്തിൽ കൂടുതൽ സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കുക.
- ആദിത്യ ബിർള ക്യാപിറ്റൽ ലിമിറ്റഡിൽ (ABCL / കമ്പനി) ഉപഭോക്താക്കൾക്കുള്ള വിശ്വാസം വളർത്തിയെടുക്കുക.

ധനകാര്യ സൗകര്യങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ച് അറിവോടുകൂടിയ തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കാൻ ഈ ചട്ടങ്ങൾ (Code) ഉപഭോക്താക്കളെ സഹായിക്കും. കമ്പനി അനുവദിക്കുന്നതും വിതരണം ചെയ്യുന്നതുമായ എല്ലാ വായ്പകൾക്കും ഈ ചട്ടങ്ങൾ ബാധകമായിരിക്കും.

വിവേചനരഹിത നയം

അപേക്ഷകരുടെ ലിംഗം, വംശം, മതം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിലോ, ശാരീരികമോ കാഴ്ചസംബന്ധമോ ആയ വൈകല്യമുള്ള അപേക്ഷകരോടോ തങ്ങളുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും വായ്പാ സൗകര്യങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള സേവനങ്ങളും നൽകുന്നതിൽ ABCL യാതൊരുവിധ വിവേചനവും കാണിക്കുന്നതല്ല.

വായ്പയ്ക്കുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ നടപടിക്രമങ്ങളും

- വായ്പക്കാരുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ അവർക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം.
- വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ വായ്പക്കാരെ ബാധിക്കുന്ന എല്ലാ അത്യാവശ്യ വിവരങ്ങളും ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കണം. ഇത് മറ്റ് നോൺ-ബാങ്കിങ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനികൾ (NBFCs) നൽകുന്ന നിബന്ധനകളുമായി താരതമ്യം ചെയ്യാനും, അറിവോടുകൂടിയ തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കാനും വായ്പക്കാരെ പ്രാപ്തരാക്കും.
- വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോമിനോടൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകളുടെ പട്ടിക അപേക്ഷാ ഫോമിൽ തന്നെ രേഖപ്പെടുത്തിയിരിക്കണം.
- എല്ലാ വായ്പ അപേക്ഷകൾക്കും ABCL ഒരു രസീത് നൽകുന്നതാണ്. വായ്പ അപേക്ഷകളിൽ എത്ര സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ തീരുമാനമെടുക്കും എന്ന വിവരം ഈ രസീതിൽ രേഖപ്പെടുത്തിയിരിക്കും. അപേക്ഷയുടെ നിലവിലെ സ്ഥിതി (Status) അറിയുന്നതിനായി ഉപഭോക്താവിന് കമ്പനിയുടെ റിലേഷൻഷിപ്പ് മാനേജരെയോ, നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള കസ്റ്റമർ കെയർ നമ്പറിലോ ഇമെയിൽ വിലാസത്തിലോ ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്.

വായ്പ പരിശോധനയും നിബന്ധനകളും/വ്യവസ്ഥകളും

- അനുവദിച്ച വായ്പ തുകയെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരം ABCL വായ്പക്കാരെ ഒരു സാക്ഷൻ ലെറ്റർ (Sanction Letter) വഴിയോ മറ്റ് മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെയോ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അവർക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ രേഖാമൂലം അറിയിക്കുന്നതാണ്. പ്രസ്തുത കത്തിൽ വാർഷിക പലിശ നിരക്കും അത് കണക്കാക്കുന്ന രീതിയും ഉൾപ്പെടെയുള്ള എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അടങ്ങിയിരിക്കണം. ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വായ്പക്കാരൻ അംഗീകരിച്ചതിന്റെ രേഖകൾ ABCL സൂക്ഷിക്കേണ്ടതാണ്.
- വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്തോ, വിതരണം ചെയ്യുന്ന വേളയിലോ, അതിനു ശേഷമോ വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ നിബന്ധനകളും പലിശ നിരക്കും അടങ്ങിയ വായ്പ കരാറിന്റെയോ അനുബന്ധ രേഖകളുടെയോ പകർപ്പ് ABCL വായ്പക്കാർക്ക് നൽകേണ്ടതാണ്. ഇവ വായ്പക്കാർക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ നൽകാൻ മുൻഗണന നൽകണം. തിരിച്ചടവ് വൈകിയാൽ ഈടാക്കുന്ന പിഴയെക്കുറിച്ചുള്ള ഏതൊരു വ്യവസ്ഥയും വായ്പ രേഖകളിൽ ബോൾഡ് അക്ഷരത്തിൽ പ്രത്യേകം രേഖപ്പെടുത്തിയിരിക്കണം.
- നിയമപരമായ സാധുത ഉറപ്പാക്കുന്നതിനായി, വായ്പ കരാറുകളിലോ ബന്ധപ്പെട്ട രേഖകളിലോ ബാധകമായ ഇടങ്ങളിലെല്ലാം ഈടുവസ്തുക്കൾ തിരിച്ചെടുക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വ്യവസ്ഥകൾ കമ്പനി ഉൾപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്..
- ബാധകമായ ഇടങ്ങളിലെല്ലാം, ABCL-ന്റെ വായ്പ രേഖകളിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള നിബന്ധനകളിൽ ഈടുവസ്തുക്കൾ കൈവശപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള നോട്ടീസ് കാലാവധി, നോട്ടീസ് കാലാവധി ഒഴിവാക്കാവുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ, വസ്തുവിന്റെ വിൽപന/ലേലം, വായ്പക്കാരന് വസ്തു തിരികെ നൽകുന്ന രീതി എന്നിവയെ സംബന്ധിച്ച വ്യവസ്ഥകളും അടങ്ങിയിരിക്കണം.

വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കുമുള്ള സുപ്രധാന വിവരങ്ങളുടെ പ്രസ്താവന (KFS)

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ പുറപ്പെടുവിച്ച 'വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കുമുള്ള സുപ്രധാന വിവരങ്ങളുടെ പ്രസ്താവന' എന്ന സർക്കുലറിൽ വിവരിച്ചിരിക്കുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കാൻ ABCL ബാധ്യസ്ഥമാണ്. പ്രസ്തുത സർക്കുലർ മറ്റ് കാര്യങ്ങളുടെ കൂടെ താഴെ പറയുന്നവയും വ്യവസ്ഥ ചെയ്യുന്നു:

- KFS അത്തരം വായ്പക്കാർക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ എഴുതപ്പെട്ടതായിരിക്കണം.
- എല്ലാ റീട്ടെയിൽ, MSME ടോ ലോണുകളുടെ കാര്യത്തിലും, വായ്പാ കരാറിൽ ഒപ്പുവെക്കുന്നതിന് മുൻപ് വായ്പക്കാരെ അറിവോടുകൂടിയ തീരുമാനമെടുക്കാൻ സഹായിക്കുന്നതിനായി, KFS സർക്കുലറിൽ നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള നിശ്ചിത മാതൃകയിലുള്ളതും അവർക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലുള്ളതുമായ സുപ്രധാന വിവരങ്ങളുടെ പ്രസ്താവന KFS നൽകേണ്ടതാണ്.
- ഓരോ KFS-നും ഒരു തനതായ പ്രൊപ്പോസൽ നമ്പർ ഉണ്ടായിരിക്കണം. കൂടാതെ, വായ്പയുടെ വാർഷിക പലിശ നിരക്കിന്റെ (APR) കണക്കുകൂട്ടൽ രേഖയും, വായ്പാ കാലയളവിലെ തിരിച്ചടവ് പട്ടികയും ഇതിൽ ഉൾപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.
- വായ്പയുടെ പലിശ നിരക്കും അതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റെല്ലാ നിരക്കുകളും ഉൾപ്പെടുന്ന, വായ്പക്കാരൻ വഹിക്കേണ്ടി വരുന്ന ആകെ വാർഷിക ചെലവാണ് APR. KFS-ൽ സൂചിപ്പിക്കാത്ത യാതൊരുവിധ ഫീസുകളോ നിരക്കുകളോ വായ്പാ കാലാവധിയുടെ ഒരു ഘട്ടത്തിലും വായ്പക്കാരന്റെ വ്യക്തമായ അനുമതിയില്ലാതെ ഈടാക്കാൻ പാടുള്ളതല്ല.
- ഇൻഷുറൻസ് ചാർജുകൾ, ലീഗൽ ചാർജുകൾ തുടങ്ങിയ തേർഡ് പാർട്ടി സേവന ദാതാക്കൾക്ക് വേണ്ടി വായ്പക്കാരിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന യഥാർത്ഥ ചെലവുകളും APR-ന്റെ ഭാഗമായിരിക്കണം. ഇവ പ്രത്യേകം തന്നെ വെളിപ്പെടുത്തേണ്ടതുമാണ്.
- KFS-ലെ ഉള്ളടക്കം വായ്പക്കാർക്ക് വിശദീകരിച്ചു നൽകേണ്ടതും, അത് ബോധ്യപ്പെടുത്തുന്നതിന്റെ സാക്ഷ്യപത്രം വായ്പക്കാരിൽ നിന്ന് വാങ്ങി ABCL രേഖയായി സൂക്ഷിക്കേണ്ടതുമാണ്.
- KFS നൽകിക്കഴിഞ്ഞാൽ, വായ്പാ നിബന്ധനകൾ അംഗീകരിക്കുന്നതിനായി വായ്പക്കാർക്ക് കൃത്യമായ സമയപരിധി നൽകേണ്ടതാണ്. 7 ദിവസമോ അതിൽ കൂടുതലോ കാലാവധിയുള്ള വായ്പകൾക്ക് കുറഞ്ഞത് 3 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങളും, 7 ദിവസത്തിൽ താഴെ കാലാവധിയുള്ള വായ്പകൾക്ക് 1 പ്രവൃത്തി ദിവസവും ഇത്തരത്തിൽ അനുവദിക്കേണ്ടതുണ്ട്.
- വായ്പാ കരാറിന്റെ ഭാഗമായി പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ട ഒരു സമ്മറി ബോക്സ് ആയി KFS ഉൾപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.

വായ്പാ വിതരണവും നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും വരുത്തുന്ന മാറ്റങ്ങളും

- വായ്പ അനുവദിച്ചതിലെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും (വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സർവീസ് ചാർജുകൾ, പ്രി-പെയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ തുടങ്ങിയവ) വരുത്തുന്ന ഏതൊരു മാറ്റത്തെക്കുറിച്ചും ABCL വായ്പക്കാരെ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അവർക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ നോട്ടീസ് വഴി അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. പലിശ നിരക്കുകളിലും മറ്റ് നിരക്കുകളിലും വരുത്തുന്ന മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രം ബാധകമാകുന്ന രീതിയിലായിരിക്കണം നടപ്പിലാക്കേണ്ടത് എന്ന് ABCL ഉറപ്പുവരുത്തും. ഇതു സംബന്ധിച്ച ഒരു വ്യവസ്ഥ എല്ലാ വായ്പാ രേഖകളിലും ഉൾപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.
- വായ്പാ രേഖകൾ പ്രകാരം പണമടച്ചത് തിരിച്ചുവിട്ടിടാനോ, തിരിച്ചടവ് വേഗത്തിലാക്കാനോ, അല്ലെങ്കിൽ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ നടപ്പിലാക്കാനോ ഉള്ള തീരുമാനം അതത് വായ്പാ രേഖകളിലെ നിബന്ധനകൾക്ക് അനുസൃതമായിരിക്കണം.
- എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടയ്ക്കുകയോ വായ്പയുടെ ബാക്കി തുക പൂർണ്ണമായി ഈടാക്കുകയോ ചെയ്താൽ ABCL എല്ലാ ഈടുവസ്തുക്കളും വിട്ടുനൽകുന്നതാണ്. എന്നാൽ, വായ്പക്കാരനെതിരെ ABCL-ന് നിലവിലുള്ള മറ്റ് ക്ലെയിമുകൾക്കോ നിയമപരമായ അവകാശങ്ങൾക്കോ വിധേയമായി മാത്രമേ ഇത് സാധ്യമാകൂ. ഇത്തരത്തിൽ വസ്തുക്കൾ തടഞ്ഞുവെക്കാനുള്ള അവകാശം വിനിയോഗിക്കുകയാണെങ്കിൽ, വായ്പക്കാരനെ അത് നോട്ടീസ് വഴി അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. ബാക്കിയുള്ള ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചുള്ള പൂർണ്ണമായ വിവരങ്ങളും, ആ ക്ലെയിമുകൾ തീർപ്പാക്കുന്നത് വരെ വസ്തുക്കൾ കൈവശം വയ്ക്കാൻ കമ്പനിക്കുള്ള അധികാരത്തെക്കുറിച്ചുള്ള നിബന്ധനകളും ആ നോട്ടീസിൽ ഉണ്ടായിരിക്കണം.

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (RBI) പുറപ്പെടുവിച്ചതും കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി വരുത്തുന്നതുമായ 'ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിങ് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ 2025' പാലിക്കാൻ ABCL ബാധ്യസ്ഥമാണ്.

പൊതുവായവ

- അതത് വായ്പാ രേഖകളിലെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും പറഞ്ഞിട്ടുള്ള കാര്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ, വായ്പക്കാരുടെ വ്യക്തിപരമായ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്നും ABCL വിട്ടുനിൽക്കുന്നതാണ്. എങ്കിലും, വായ്പക്കാരൻ നേരത്തെ വെളിപ്പെടുത്താത്തതും എന്നാൽ പിന്നീട് ABCL-ന്റെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടതുമായ പുതിയ വിവരങ്ങളുടെ കാര്യത്തിൽ ഇത് ബാധകമല്ല.
- വായ്പാ അക്കൗണ്ട് മറ്റൊരു സ്ഥാപനത്തിലേക്ക് മാറ്റുന്നതിനോ, കാലാവധിക്ക് മുൻപേ വായ്പ അവസാനിപ്പിക്കുന്നതിനോ വായ്പക്കാരനിൽ നിന്ന് അപേക്ഷ ലഭിക്കുകയാണെങ്കിൽ, ABCL-ന്റെ സമ്മതമോ അല്ലെങ്കിൽ എതിർപ്പോ (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ), അപേക്ഷ ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കുന്നതാണ്. ഇത്തരത്തിലുള്ള കൈമാറ്റങ്ങൾ സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾക്കും നിലവിലുള്ള എല്ലാ നിയമങ്ങൾക്കും അനുസൃതമായിരിക്കും.
- വായ്പ കുടിശ്ശിക തിരിച്ചുപിടിക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നടപടികളിൽ, ABCL-ഉം അതിന്റെ ഏജന്റുമാരുടേയും/ഏജൻസി പങ്കാളികളും വായ്പക്കാരെ വാക്കാലോ ശാരീരികമായോ ഭീഷണിപ്പെടുത്താനോ അനാവശ്യമായി ഉപദ്രവിക്കാനോ പാടുള്ളതല്ല. വായ്പക്കാരെയോ അവരുടെ കുടുംബാംഗങ്ങളെയോ സുഹൃത്തുക്കളെയോ പരസ്യമായി അപമാനിക്കാനോ അവരുടെ സ്വകാര്യതയിൽ കടന്നുകയറുന്ന തരത്തിലുള്ള പ്രവൃത്തികൾ, മൊബൈൽ വഴിയോ സോഷ്യൽ മീഡിയ വഴിയോ അനുചിതമായ സന്ദേശങ്ങൾ അയക്കുക, ഭീഷണിപ്പെടുത്തുന്നതോ അജ്ഞാതമോ ആയ കോളുകൾ വിളിക്കുക, വായ്പ തിരിച്ചുപിടിക്കാൻ കായികശക്തി ഉപയോഗിക്കുക, തെറ്റായതും തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതുമായ വിവരങ്ങൾ നൽകുക തുടങ്ങിയ രീതികൾ കടം തിരിച്ചുപിടിക്കുന്നതിനായി ഉപയോഗിക്കരുത്. ഉപഭോക്താക്കളോട് മാന്യമായ രീതിയിൽ പെരുമാറുന്നു എന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിനായി ABCL ജീവനക്കാർക്കും കളക്ഷൻ ഏജന്റുമാർക്കും ആവശ്യമായ പരിശീലനം നൽകേണ്ടതുമാണ്.
- വായ്പ തിരിച്ചടവിൽ വീഴ്ച വരുത്തിയ ഉപഭോക്താക്കളെ വിളിക്കാൻ ABCL-നോ അതിന്റെ പ്രതിനിധികൾക്കോ രാവിലെ 08:00 മണി മുതൽ വൈകിട്ട് 07:00 മണി വരെയുള്ള സമയം മാത്രമേ ഉപയോഗിക്കാവൂ.
- കുടിശ്ശിക വരുത്തിയ വായ്പക്കാരന്റെ ഈടുവസ്തുക്കൾ, കുടിശ്ശിക തുക തിരിച്ചുപിടിക്കുക എന്ന ലക്ഷ്യത്തോടെ മാത്രം നിയമപരമായി ഏറ്റെടുക്കുന്നതിനോ വിൽക്കുന്നതിനോ ആവശ്യമായ നടപടികൾ കമ്പനി സ്വീകരിച്ചേക്കാം.
- ഈടുവസ്തുക്കൾ ഏറ്റെടുക്കൽ, അവയുടെ മൂല്യനിർണ്ണയം, വിലപനയിലൂടെ തുക ഈടാക്കൽ എന്നീ മുഴുവൻ നടപടികളിലും നിതിപൂർവ്വവും സുതാര്യവുമാണെന്ന് ABCL ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടതാണ്.
- ഭിന്നശേഷിയുള്ള വ്യക്തികൾക്ക് (PWD) ആവശ്യമായ എല്ലാ സഹായങ്ങളും തങ്ങളുടെ എല്ലാ ബ്രാഞ്ചുകളിലും ലഭ്യമാക്കാൻ ABCL പരമാവധി പരിശ്രമിക്കേണ്ടതാണ്.

പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

- ABCL-ൽ, ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തിനും സംതൃപ്തിക്കുമാണ് ഞങ്ങൾ ഏറ്റവും വലിയ മുൻഗണന നൽകുന്നത്.
- ABCL-ന്റെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം കൂടുതൽ കാര്യക്ഷമമാക്കുന്നതിനായി, കമ്പനി ഒരു

ഘടനാപരമായ സംവിധാനം രൂപീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഈ സംവിധാനം ലഭ്യമാക്കുന്ന പരിഹാരങ്ങൾ നീതിപൂർവ്വവും നിഷ്പക്ഷവുമാണെന്നും, നിലവിലുള്ള നിയമങ്ങൾക്കും ചട്ടങ്ങൾക്കും വിധേയമാണെന്നും ഇത് ഉറപ്പുവരുത്തുന്നു.

- ഭിന്നശേഷിയുള്ള വ്യക്തികളുടെ (PWD) പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുമ്പോൾ, ABCL നീതിപൂർവ്വവും സുതാര്യവുമായ രീതിയിൽ തുല്യമായ പരിഗണന ഉറപ്പാക്കേണ്ടതാണ്.
- അഭിപ്രായങ്ങൾ അറിയിക്കാനോ പരാതികൾ നൽകാനോ ആഗ്രഹിക്കുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് താഴെ പറയുന്ന മാർഗ്ഗങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കാവുന്നതാണ്:
 - ഞങ്ങളുടെ കസ്റ്റമർ കെയർ നമ്പറിലേക്ക് വിളിക്കുക (തിങ്കൾ മുതൽ ഞായർ വരെ, രാവിലെ 09:00 മണി മുതൽ വൈകിട്ട് 07:00 മണി വരെ): 1800-270-7000
 - ഇമെയിൽ: care.finance@adityabirlacapital.com (സംശയങ്ങൾക്ക്/ അപേക്ഷകൾ സമർപ്പിക്കുന്നതിന്)
 - grievance.finance@adityabirlacapital.com (പരാതികൾ അറിയിക്കുന്നതിന്)
 - ചുവടെ നൽകിയിരിക്കുന്ന വിലാസത്തിൽ ഞങ്ങളെ ബന്ധപ്പെടുക:
 ആദിത്യ ബിർള ക്യാപിറ്റൽ ലിമിറ്റഡ്
 പത്താം നില, ആർ-ടെക് പാർക്ക്, നിർലോൺ കോംപ്ലക്സ്, ഓഫ് വെന്റേൺ എക്സ്പ്രസ് ഹൈവേ, ഗോരോഗാവ് ഈസ്റ്റ്, മുംബൈ - 400 063.
- പരാതികൾ രേഖാമൂലമാണ് ലഭിക്കുന്നതെങ്കിൽ, 5 പ്രവൃത്തിദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ അതിനുള്ള മറുപടിയോ അക്നോളജ്മെന്റോ നൽകാൻ ABCL ശ്രമിക്കുന്നതാണ്. പരാതിയെക്കുറിച്ച് വിശദമായി പഠിച്ചശേഷം, ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ (30 ദിവസത്തിനുള്ളിലോ) അന്തിമ മറുപടി നൽകുന്നതിനോ, അല്ലെങ്കിൽ കൂടുതൽ സമയം ആവശ്യമാണെങ്കിൽ ആ വിവരം ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുന്നതിനോ കമ്പനി ശ്രമിക്കുന്നതാണ്. നിശ്ചയിക്കപ്പെട്ട സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ പരാതികൾ പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പുവരുത്തും.
- പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെയോ പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറുടെയോ വിവരങ്ങളും, പരാതികൾ മേലധികാരികൾക്ക് സമർപ്പിക്കാനുള്ള സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള വിശദാംശങ്ങളും, ഒപ്പം ഓംബുഡ്സ്മാന്ററെ പരാതി സമർപ്പിക്കൽ പോർട്ടലിനെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങളും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും ബ്രാഞ്ചുകളിലും ലഭ്യമാണ്.
- പുറംകരാർ ഏജൻസികൾ നൽകുന്ന സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പ്രശ്നങ്ങളും, ഫിൻടെക് അല്ലെങ്കിൽ ഡിജിറ്റൽ വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് വായ്പക്കാർ ഉന്നയിക്കുന്ന പരാതികളും, ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് ആപ്ലിക്കേഷനുകൾക്കെതിരെയുള്ള (കമ്പനിയുടെ ആപ്ലിക്കേഷനും കമ്പനിക്ക് വേണ്ടി വായ്പാ സേവനങ്ങൾ നൽകുന്ന മറ്റ് ഏജൻസികളുടെ ആപ്ലിക്കേഷനും ഉൾപ്പെടെയുള്ള മൊബൈൽ/വെബ് ആപ്ലിക്കേഷൻ) പരാതികളും പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ / പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ കൈകാര്യം ചെയ്യേണ്ടതാണ്.
- ഇൻഷുറൻസ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ വിതരണത്തിനായി ഇൻഷുറൻസ് റെഗുലേറ്ററി ആൻഡ് ഡെവലപ്മെന്റ് അതോറിറ്റി ഓഫ് ഇന്ത്യയിൽ (IRDAI) ഒരു 'കോമ്പോസിറ്റ് കോർപ്പറേറ്റ് ഏജന്റ്' ആയും, മ്യൂച്വൽ ഫണ്ടുകളുടെ വിതരണത്തിനായി അസോസിയേഷൻ ഓഫ് മ്യൂച്വൽ ഫണ്ട്സ് ഇൻ ഇന്ത്യയുടെ (AMFI) ലൈസൻസോടു കൂടിയും കമ്പനി രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. അതനുസരിച്ച്, ലൈസൻസുള്ള ഒരു ഏജന്റ് എന്ന നിലയിൽ കമ്പനി നടത്തുന്ന ഇൻഷുറൻസ്, മ്യൂച്വൽ ഫണ്ട് വിതരണവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ പരിഹരിക്കാനും ഈ പരാതി പരിഹാര മാർഗ്ഗങ്ങൾ ലഭ്യമായിരിക്കും.

ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021

റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം 2021-ന് കീഴിൽ, കമ്പനി ഒരു പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറെ നിയമിച്ചിട്ടുണ്ട്. പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറുടെയും ABCL-ന്റേ മറ്റ് നോഡൽ ഓഫീസർമാരുടെയും വിശദാംശങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാണ്.

വിവിധ തൽപ്പരകക്ഷികളുടെ അറിവിനായി, നീതിപൂർവ്വമായ ഇടപാടുകൾക്കുള്ള ചട്ടങ്ങൾ പ്രാദേശിക ഭാഷകളിൽ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്നതാണ്.

ഉത്തരവാദിത്വമുള്ള വായ്പാനയം - വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ തിരിച്ചടയ്ക്കുകയോ തീർപ്പാക്കുകയോ ചെയ്യുമ്പോൾ സ്ഥാവര/ജംഗമ വസ്തുക്കളുടെ രേഖകൾ തിരികെ നൽകുന്നത് സംബന്ധിച്ചുള്ള

ABCL ചുവടെ പറയുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കാൻ ബാധ്യസ്ഥമാണ്:

- വായ്പാ അക്കൗണ്ട് പൂർണ്ണമായും തിരിച്ചടയ്ക്കുകയോ തീർപ്പാക്കുകയോ ചെയ്തുകഴിഞ്ഞാൽ, 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ യഥാർത്ഥ സ്ഥാവര/ജംഗമ വസ്തുക്കളുടെ രേഖകൾ തിരികെ നൽകുകയും രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ബാധ്യതകൾ നീക്കം ചെയ്യുകയും ചെയ്യേണ്ടതാണ്.
- വായ്പക്കാർക്ക് അവരുടെ വസ്തുവകകളുടെ രേഖകൾ വായ്പ കൈകാര്യം ചെയ്തിരുന്ന ശാഖയിൽ നിന്നോ, അല്ലെങ്കിൽ വായ്പാ നിബന്ധനകൾ പ്രകാരം രേഖകൾ ലഭ്യമായ കമ്പനിയുടെ മറ്റ് ഓഫീസുകളിൽ നിന്നോ മുൻകൂട്ടി അറിയിച്ചുകൊണ്ട് കൈപ്പറ്റാവുന്നതാണ്.
- വസ്തുവകകളുടെ രേഖകൾ തിരികെ നൽകുന്നതിനുള്ള സമയപരിധിയും സ്ഥലവും വായ്പാ അനുമതി പത്രത്തിൽ രേഖപ്പെടുത്തുന്നതാണ്.
- വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാരന്റേയോ കൂട്ടായ വായ്പക്കാരുടെയോ മരണമുണ്ടായാൽ, നിയമപരമായ അവകാശികൾക്ക് വായ്പാ രേഖകൾ തിരികെ നൽകുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്.
- വായ്പ പൂർണ്ണമായും തിരിച്ചടയ്ക്കുകയോ തീർപ്പാക്കുകയോ ചെയ്തുകഴിഞ്ഞാൽ, 30 ദിവസത്തിന് ശേഷവും വസ്തുവകകളുടെ രേഖകൾ തിരികെ നൽകുന്നതിലോ അല്ലെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട രജിസ്ട്രിയിൽ ബാധ്യത തീർത്ത വിവരം സമർപ്പിക്കുന്നതിലോ ABCL-ന്റേ ഭാഗത്തുനിന്ന് എന്തെങ്കിലും കാലതാമസം ഉണ്ടായാൽ, കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി വരുത്തുന്ന ആർ.ബി.ഐ (RBI) നിബന്ധനകൾ പ്രകാരം ആ കാലയളവിലേക്ക് കമ്പനി വായ്പക്കാർക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതാണ്. ഇത്തരം കാലതാമസത്തിനുള്ള കാരണങ്ങൾ കമ്പനി വായ്പക്കാരെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.
- വസ്തുവകകളുടെ രേഖകൾ ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ നഷ്ടപ്പെടുകയോ അവയ്ക്ക് കേടുപാടുകൾ സംഭവിക്കുകയോ ചെയ്താൽ, രേഖകളുടെ ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ്/സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തിയ പകർപ്പുകൾ ലഭിക്കാൻ ABCL വായ്പക്കാരനെ സഹായിക്കുന്നതാണ്. ഇതിനാവശ്യമായ ചെലവുകൾ കമ്പനി വഹിക്കുന്നതിനോടൊപ്പം മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാനും ബാധ്യസ്ഥമായിരിക്കും. എന്നിരുന്നാലും, ഇത്തരം സാഹചര്യങ്ങളിൽ ഈ നടപടികൾ പൂർത്തിയാക്കാൻ കമ്പനിക്ക് 30 ദിവസത്തെ അധിക സമയം കൂടി ലഭിക്കും; കാലതാമസത്തിനുള്ള പിഴ ഇത്തരത്തിൽ മൊത്തം 60 ദിവസത്തിന് ശേഷം മാത്രമേ കണക്കാക്കുകയുള്ളൂ.

ഇ.എം.ഐ (EMI) അധിഷ്ഠിത വ്യക്തിഗത വായ്പകളുടെ മാറിக்கൊണ്ടിരിക്കുന്ന പലിശ നിരക്കുകൾ പുതുക്കി നിശ്ചയിക്കൽ

- ബിസിനസ്സ് അല്ലെങ്കിൽ വാണിജ്യ ആവശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ, വ്യക്തികൾക്ക് നൽകുന്ന മാറിக்கൊണ്ടിരിക്കുന്ന പലിശനിരക്കിലുള്ള നിശ്ചിത തവണകളായി (അതിന്റേ ആവർത്തന ദൈർഘ്യം പരിഗണിക്കാതെ) തിരിച്ചടയ്ക്കേണ്ട വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ ("അർഹമായ വായ്പ"), തുടർന്നുള്ള ഖണ്ഡികകളിൽ വിവരിച്ചിരിക്കുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് വിധേയമായിരിക്കും:

- വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ എന്നാൽ വ്യക്തികൾക്ക് നൽകുന്ന വായ്പകളാണ്. ഇവയിൽ താഴെ പറയുന്നവ ഉൾപ്പെടുന്നു: (എ) ഉപഭോക്തൃ വായ്പ, (ബി) വിദ്യാഭ്യാസ വായ്പ, (സി) സ്ഥാവര ആസ്തികളുടെ (ഉദാഹരണത്തിന് ഭവന വായ്പ മുതലായവ) നിർമ്മാണത്തിനോ വികസനത്തിനോ നൽകുന്ന വായ്പകൾ, (ഡി) സാമ്പത്തിക ആസ്തികളിൽ (ഓഹരികൾ, ഡിവിഡൻഡുകൾ മുതലായവ) നിക്ഷേപിക്കുന്നതിനായി നൽകുന്ന വായ്പകൾ.
- ഉപഭോക്തൃ വായ്പ എന്നാൽ വ്യക്തികൾക്ക് നൽകുന്ന വായ്പകളാണ്. ഇതിൽ ഇനി പറയുന്നവ ഉൾപ്പെടുന്നു: (എ) വീട്ടുപകരണങ്ങൾക്കും മറ്റും നൽകുന്ന വായ്പകൾ, (ബി) ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് കുടിശ്ശികകൾ, (സി) വാഹന വായ്പകൾ (വാണിജ്യ ആവശ്യങ്ങൾക്കല്ലാത്തവ), (ഡി) സ്വർണം, സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങൾ, സ്ഥാവര സ്വത്തുക്കൾ, സ്ഥിര നിക്ഷേപങ്ങൾ (FCNR(B) ഉൾപ്പെടെ), ഓഹരികൾ, ബോണ്ടുകൾ തുടങ്ങിയവ ഈടായി നൽകി ബിസിനസ്സ് ഇതര ആവശ്യങ്ങൾക്കായി എടുക്കുന്ന വായ്പകൾ, (ഇ) പ്രൊഫഷണലുകൾക്ക് നൽകുന്ന വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ (ബിസിനസ്സ് ആവശ്യങ്ങൾക്കല്ലാത്തവ), (എഫ്) മറ്റ് ഉപഭോഗ ആവശ്യങ്ങൾക്കായി (ഉദാഹരണത്തിന് സാമൂഹിക ചടങ്ങുകൾ) നൽകുന്ന വായ്പകൾ. എന്നാൽ ഇതിൽ (എ) വിദ്യാഭ്യാസ വായ്പകൾ, (ബി) സ്ഥാവര ആസ്തികളുടെ നിർമ്മാണത്തിനോ വികസനത്തിനോ ഉള്ള വായ്പകൾ (ഭവന വായ്പ മുതലായവ), (സി) സാമ്പത്തിക ആസ്തികളിലെ (ഓഹരികൾ, ഡിവിഡൻഡുകൾ) നിക്ഷേപങ്ങൾക്കുള്ള വായ്പകൾ, (ഡി) കിസാൻ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് (KCC) പ്രകാരം കർഷകർക്ക് നൽകുന്ന ഉപഭോഗ വായ്പകൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടുന്നില്ല. മൂലധന പര്യാപ്തതാ ചട്ടക്കൂടിന് കീഴിലുള്ള റിസ്ക് വെയിറ്റിംഗ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി നിലവിലുള്ള റെഗുലേറ്ററി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ബാധകമായിരിക്കും.
- അർഹമായ വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത്, ABCL വായ്പക്കാരനെ താഴെ പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ വ്യക്തമായി അറിയിക്കേണ്ടതാണ്:
 - ✓ മുഖ്യ വിവരരേഖയിലും, വായ്പാ കരാറിലും പലിശയുടെ വാർഷിക നിരക്ക് / വാർഷിക ശതമാന നിരക്ക് (ബാധകമെങ്കിൽ) വ്യക്തമാക്കേണ്ടതാണ്; കൂടാതെ
 - ✓ ബെഞ്ച്മാർക്ക് പലിശനിരക്കിലുണ്ടാകുന്ന മാറ്റങ്ങൾ വായ്പയെ എങ്ങനെ ബാധിക്കുമെന്നും, അത് മാസത്തവണയിലോ (EMI) കാലാവധിയിലോ അല്ലെങ്കിൽ ഇവ രണ്ടിലുമോ വരുത്തുന്ന മാറ്റങ്ങൾ ഒരു ഉദാഹരണ സഹിതം വായ്പാ അനുബന്ധ പത്രത്തിന്റെ ഭാഗമായി വ്യക്തമാക്കേണ്ടതാണ്.
- വായ്പാ കാലാവധിക്കിടയിൽ, ബെഞ്ച്മാർക്ക് പലിശനിരക്കിലുണ്ടാകുന്ന മാറ്റം കാരണം പ്രതിമാസ തിരിച്ചടവ് തുകയിലോ (EMI), വായ്പാ കാലാവധിയിലോ അല്ലെങ്കിൽ ഇവ രണ്ടിലുമോ ഉണ്ടാകുന്ന വർദ്ധനവ് ഉചിതമായ മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെ വായ്പക്കാരെ ഉടൻ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.
- ബെഞ്ച്മാർക്ക് പലിശനിരക്കിലെ വർദ്ധനവ് കാരണം പലിശനിരക്ക് പുനർനിശ്ചയിക്കുന്ന വേളയിൽ, വായ്പക്കാർക്ക് താഴെ പറയുന്ന ഓപ്ഷനുകൾ ലഭ്യമായിരിക്കും:
 - a. വായ്പയുടെ ബാക്കി നിൽക്കുന്ന കാലാവധിയിലേക്ക്, ABCL നിശ്ചയിക്കുന്ന നിരക്കിൽ ഒരു സ്ഥിര പലിശ നിരക്കിലേക്ക് മാറാവുന്നതാണ്
 - b. പ്രതിമാസ തിരിച്ചടവ് തുകയിൽ (EMI) വർദ്ധനവ് വരുത്തുക; അല്ലെങ്കിൽ
 - c. തിരിച്ചടവ് കാലാവധി നീട്ടുക (കാലാവധി നീട്ടുന്നത് നെഗറ്റീവ് അമോർട്ടൈസേഷൻ കാരണമാകാൻ പാടില്ല; കൂടാതെ പ്രോഡക്റ്റ് പോളിസി മാനദണ്ഡങ്ങൾ പ്രകാരം അനുവദനീയമായ പരമാവധി കാലാവധിക്ക് അപ്പുറം വായ്പാ കാലാവധി നീട്ടാനും പാടുള്ളതല്ല); അല്ലെങ്കിൽ
 - d. ഓപ്ഷൻ (ബി), (സി) എന്നിവയുടെ സംയോജനം; അല്ലെങ്കിൽ
 - e. വായ്പയുടെ ബാക്കി നിൽക്കുന്ന കാലാവധിയിൽ എപ്പോൾ വേണമെങ്കിലും വായ്പാ തുക ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ മുൻകൂട്ടി അടച്ചുതീർക്കാവുന്നതാണ്.
- വായ്പാ കാലാവധിക്കിടയിൽ, പലിശ നിരക്ക് മാറ്റാനുള്ള അവസരം വായ്പക്കാരന് 2 (രണ്ട്) തവണ അനുവദിക്കുന്നതാണ് (ആദ്യ തവണ: പ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിൽ നിന്ന് ഫിക്സഡ് നിരക്കിലേക്കും, രണ്ടാം തവണ: ഫിക്സഡ് നിരക്കിൽ നിന്ന് പ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിലേക്കും). ഇത്

ABCL നിശ്ചയിക്കുന്ന നിരക്കിലും ബാധകമായ ചാർജുകൾക്ക് വിധേയമായും ആയിരിക്കും. വായ്പക്കാരൻ ഈ രണ്ട് അവസരങ്ങളും ഉപയോഗപ്പെടുത്തിക്കഴിഞ്ഞാൽ, പിന്നീട് വീണ്ടും ഫിക്സഡ് പലിശ നിരക്കിലേക്ക് മാറാൻ അനുവദിക്കുന്നതല്ല.

- 'പ്ലോട്ടിങ് നിരക്കിൽ നിന്ന് ഫിക്സഡ് നിരക്കിലേക്കും തിരിച്ചും മാറുന്നതിനുള്ള' നിരക്കുകളും, ഈ ഓപ്ഷനുകൾ നടപ്പിലാക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റ് സേവന/ഭരണപരമായ ചെലവുകളും ABCL വായ്പാ അനുമതി പത്രത്തിൽ വ്യക്തമാക്കേണ്ടതാണ്. കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച 'പലിശ നിരക്ക് ചട്ടക്കൂടും പിഴ, പ്രോസസിങ്, മറ്റ് ചാർജുകൾ നിർണ്ണയിക്കുന്നതിനുള്ള പോളിസി'യുടെ ഭാഗമായ സ്ഥിച്ച് ഓവർ ചാർജുകൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലെ 'ഷെഡ്യൂൾ ഓഫ് ചാർജ്ജിൽ' ലഭ്യമാണ്. ഈ ചാർജുകളിൽ പിന്നീട് വരുത്തുന്ന ഏതൊരു മാറ്റവും വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കുന്നതുമായിരിക്കും.
- പലിശനിരക്ക് പുനർനിശ്ചയിക്കുന്ന വേളയിൽ, അതിന്റെ ആദ്യ ആഘാതം വായ്പാ കാലാവധിയിലായിരിക്കും ഉണ്ടാകുകയെന്നും (ബന്ധപ്പെട്ട പ്രോഡക്റ്റ് പോളിസി മാനദണ്ഡങ്ങൾക്ക് വിധേയമായി), അതിനുശേഷം മാത്രമേ വായ്പക്കാരൻ ബാധകമായ ചാർജുകൾ നൽകിക്കൊണ്ട് മുൻപ് സൂചിപ്പിച്ച മറ്റ് ഓപ്ഷനുകൾ തിരഞ്ഞെടുക്കാൻ സാധിക്കുകയുള്ളൂ എന്നും വായ്പാ അനുമതി പത്രത്തിൽ ഉൾപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.
- പലിശനിരക്ക് പുനർനിശ്ചയിക്കുന്ന വേളയിൽ, താഴെ പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ ഉചിതമായ ആശയവിനിമയ മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെ വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്:
 - a. പ്ലോട്ടിങ് പലിശ നിരക്കുകളിൽ വരുത്തിയ മാറ്റങ്ങളുടെ (വർദ്ധനവ് അല്ലെങ്കിൽ കുറവ്) വിശദാംശങ്ങളും അവ പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്ന തീയതിയും വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്;
 - b. ഇത്തരത്തിൽ പലിശനിരക്ക് പുനർനിശ്ചയിക്കുന്നത് മൂലമുണ്ടാകുന്ന ആഘാതം (വായ്പാ കാലാവധിയിലോ, മാസത്തവണയിലോ, അല്ലെങ്കിൽ ഇവ രണ്ടിലുമോ ഉണ്ടാകുന്ന മാറ്റങ്ങൾ പോലുള്ളവ);
 - c. വായ്പക്കാർക്ക് ലഭ്യമായ മേൽപ്പറഞ്ഞ ഓപ്ഷനുകളെക്കുറിച്ചും, തങ്ങളുടെ തീരുമാനം ABCL-നെ അറിയിച്ച് ആ അവകാശങ്ങൾ വിനിയോഗിക്കേണ്ട സമയപരിധിയെക്കുറിച്ചും അവരെ ധരിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്. എന്നാൽ വായ്പ ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ മുൻകൂട്ടി അടച്ചുതീർക്കാനുള്ള ഓപ്ഷൻ വായ്പാ കാലാവധിക്കിടയിൽ എപ്പോൾ വേണമെങ്കിലും വിനിയോഗിക്കാവുന്നതാണ്; കൂടാതെ
 - d. പുതുക്കിയ തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂളും വായ്പാ സ്റ്റേറ്റ്മെന്റും വായ്പക്കാർക്ക് ലഭ്യമാകുന്ന സമയപരിധി വ്യക്തമാക്കേണ്ടതാണ്.
- നിലവിലുള്ള അർഹരായ വായ്പക്കാർക്ക്, വായ്പാ സ്റ്റേറ്റ്മെന്റും തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂളും ഓരോ പാദത്തിലും ഉചിതമായ മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെ ABCL ലഭ്യമാകുന്നതാണ്. ഇതിൽ ഇന്നുവരെ തിരിച്ചടച്ച അസ്സൽ തുക, പലിശ, മാസത്തവണ തുക (EMI), ഇനി ബാക്കിയുള്ള തവണകളുടെ എണ്ണം, വായ്പാ കാലാവധിയിലുടനീളം ബാധകമായ വാർഷിക പലിശ നിരക്ക് / APR എന്നിവ രേഖപ്പെടുത്തിയിരിക്കും.

പലിശ നിരക്ക് ഘടനാ നയവും പിഴ സംബന്ധിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും

- വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുന്നതിനായി, ഫണ്ടുകളുടെ ചെലവ്, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം എന്നിവ കണക്കിലെടുത്തുകൊണ്ടുള്ള ഒരു പലിശ നിരക്ക് മാതൃക ABCL സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്.
- ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് പ്രധാനമായും വായ്പക്കാരന്റെ അപകടസാധ്യതയുടെ തോതിനെ ആശ്രയിച്ചിരിക്കും; അതായത് വായ്പക്കാരന്റെ സാമ്പത്തിക ഭദ്രത, ബിസിനസ്സ് രീതി, ബിസിനസ്സിനെ ബാധിക്കുന്ന നിയന്ത്രണ സാഹചര്യങ്ങൾ, മത്സരം, വായ്പക്കാരന്റെ മുൻകാല ചരിത്രം തുടങ്ങിയവ ഇതിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു.
- വായ്പയ്ക്ക് ബാധകമായ പലിശ നിരക്ക് അനുമതി പത്രത്തിൽ വായ്പക്കാരനെയോ

ഉപഭോക്താവിനെയോ വ്യക്തമായി അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

- വായ്പയിൽ ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ച് വായ്പക്കാരന് ധാരണ ലഭിക്കുന്നതിനായി പലിശ നിരക്ക് വാർഷിക അടിസ്ഥാനത്തിലായിരിക്കും രേഖപ്പെടുത്തുക.
- വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് (സഹ-അപേക്ഷകർ ഉള്ളവരോ ഇല്ലാത്തവരോ) ബിസിനസ്സ് ഇതര ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് കാലാവധി വായ്പകൾക്കും, ആർ.ബി.ഐ (RBI) കാലാകാലങ്ങളിൽ പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് ABCL ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകളോ പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴകളോ ഈടാക്കുന്നതല്ല.
- 2026 ജനുവരി 1 മുതൽ പ്രാബല്യത്തിൽ വരുംവിധം, വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്കും സൂക്ഷ്മ-ചെറുകിട സംരംഭകർക്കും (MSEs) ബിസിനസ്സ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും (സഹ-അപേക്ഷകർ ഉള്ളവരോ ഇല്ലാത്തവരോ), ആർ.ബി.ഐ (RBI) കാലാകാലങ്ങളിൽ പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് ABCL ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകളോ പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴകളോ ഈടാക്കുന്നതല്ല.
- വായ്പകൾ ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ മുൻകൂട്ടി അടയ്ക്കുന്നതിന് ഉപയോഗിക്കുന്ന പണത്തിന്റെ സ്രോതസ്സ് ഏതായാലും, യാതൊരുവിധ മിനിമം ലോക്ക്-ഇൻ പിരീഡും ഇല്ലാതെ തന്നെ ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ / പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴകൾ ഈടാക്കാതിരിക്കൽ ബാധകമായിരിക്കും. ഫിക്സഡ്, ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കുകൾ സമന്വയിപ്പിച്ച വായ്പകളിൽ, പ്രീ-പേയ്മെന്റ് സമയത്ത് വായ്പ ഏത് നിരക്കിലാണോ (പലപ്പോഴും ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിലായിരിക്കും) എന്നതിനെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയായിരിക്കും ഇത്തരം ചാർജുകളുടെ ബാധകത നിശ്ചയിക്കുന്നത്.
- ABCL-ന്റെ നിർദ്ദേശപ്രകാരമാണ് വായ്പ മുൻകൂട്ടി അടയ്ക്കുന്നതെങ്കിൽ, അതിന് യാതൊരുവിധ ചാർജുകളും ഈടാക്കുന്നതല്ല.
- വായ്പ മുൻകൂട്ടി അടയ്ക്കുന്നതിനുള്ള ചാർജുകളെ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ അനുമതി പത്രത്തിലും വായ്പാ കരാറിലും വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്
- കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ഒരു 'പലിശ നിരക്ക് ചട്ടക്കൂടും, പിഴ/പ്രോസസിങ്/മറ്റ് ചാർജുകൾ നിർണ്ണയിക്കുന്നതിനുള്ള നയവും' അംഗീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഈ വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുണ്ട്.
- 2024 ഏപ്രിൽ 29-ന് റിസർവ് ബാങ്ക് പുറപ്പെടുവിച്ച 'വായ്പ നൽകുന്നവർക്കുള്ള ന്യായമായ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം - പലിശ ഈടാക്കൽ' എന്ന സർക്കുലർ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ABCL ഉറപ്പാക്കും. പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതിൽ നീതിയും സുതാര്യതയും വിരുദ്ധമായ യാതൊരുവിധ അന്യായമായ നടപടികളിലും ABCL ഏർപ്പെടുന്നതല്ല.
- വായ്പാ അക്കൗണ്ടുകളിലെ പിഴ ചാർജുകൾ സംബന്ധിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ABCL ഉറപ്പാക്കും. ഈ നിർദ്ദേശങ്ങളിൽ മറ്റ് കാര്യങ്ങൾക്കൊപ്പം താഴെ പറയുന്നവയും ഉൾപ്പെടുന്നു:
 - പിഴ ചാർജുകൾ മൂലധനവൽക്കരിക്കാൻ പാടുള്ളതല്ല; അതായത് ഇത്തരം ചാർജുകൾക്ക് മേൽ വീണ്ടും പലിശ കണക്കാക്കാൻ പാടില്ല. എന്നാൽ ഇത് വായ്പാ അക്കൗണ്ടിലെ സാധാരണ പലിശ കൂട്ടുപലിശയായി കണക്കാക്കുന്ന രീതിയെ ബാധിക്കില്ല. പലിശ നിരക്കിൽ അധികമായി മറ്റ് ഘടകങ്ങളൊന്നും ചേർക്കാൻ പാടുള്ളതല്ല.
 - പിഴ ചാർജുകളുടെ തുക ന്യായമായിരിക്കണം; കൂടാതെ വായ്പാ കരാറിലെ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് ആനുപാതികവുമായിരിക്കണം. ഒരു പ്രത്യേക വായ്പാ വിഭാഗത്തിലോ ഉൽപ്പന്ന വിഭാഗത്തിലോ ഉള്ള വായ്പക്കാർക്കിടയിൽ യാതൊരുവിധ വിവേചനവും കാണിക്കാൻ പാടുള്ളതല്ല.
 - 'ബിസിനസ്സ് ഇതര ആവശ്യങ്ങൾക്കായി വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക്' അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള വായ്പകളിലെ പിഴ ചാർജുകൾ, സമാനമായ നിബന്ധന ലംഘനങ്ങൾക്ക് വ്യക്തിഗത ഇതര വായ്പക്കാർക്ക് ഈടാക്കുന്ന പിഴ ചാർജുകളേക്കാൾ ഉയർന്നതാകാൻ പാടുള്ളതല്ല.
 - പിഴ ചാർജുകളും അവ ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള കാരണവും വായ്പാ രേഖകളിലും, ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളിലും (MITC), ബാധകമെങ്കിൽ കീ ഫാക്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റിലും (KFS) വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്. കൂടാതെ, പിഴ ചാർജുകളും മറ്റ് നിരക്കുകളും

കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ 'പലിശ നിരക്കുകളും സേവന നിരക്കുകളും' എന്ന ടാബിന് കീഴിൽ പ്രദർശിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ട്.

- വായ്പാ കരാറിലെ പ്രധാന നിബന്ധനകൾ ലംഘിക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് വായ്പക്കാർക്ക് ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകൾ അയക്കുന്ന സമയത്ത്, ഈടാക്കാവുന്ന പിഴ ചാർജ്ജുകളെക്കുറിച്ചും അവരെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. കൂടാതെ, ഓരോ തവണ പിഴ ഈടാക്കുമ്പോഴും അതിന്റെ കാരണവും വായ്പക്കാരെ ബോധ്യപ്പെടുത്തേണ്ടതുണ്ട്.

FPC- യുടെയും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെയും പുനഃപരിശോധന

നീതിപൂർവ്വമായ ഇടപാടുകൾക്കുള്ള ചട്ടത്തിന്റെ പാലനം സംബന്ധിച്ച വാർഷിക അവലോകനവും, മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിലുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള ത്രൈമാസ അവലോകനവും ABCL നടത്തുന്നതാണ്. ഇത് സംബന്ധിച്ച റിപ്പോർട്ട് കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡിന് മുൻപാകെ സമർപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും.

മറ്റുള്ളവ

നിലവിൽ സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങൾ ഈടീന്മേലുള്ള വായ്പയോ, വാണിജ്യ വാഹന വായ്പയോ നൽകാൻ ABCL ഉദ്ദേശിക്കുന്നില്ല. ഭാവിയിൽ ഇത്തരത്തിലുള്ള സേവനങ്ങൾ ആരംഭിക്കുകയാണെങ്കിൽ, റിസർവ് ബാങ്ക് (RBI) നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി നീതിപൂർവ്വമായ ഇടപാടുകൾക്കുള്ള ചട്ടം (FPC) ഉചിതമായി പരിഷ്കരിക്കുന്നതാണ്.

രഹസ്യത്വം

- ഉപഭോക്താവ് അനുവാദം നൽകാത്ത പക്ഷം, അവരുടെ എല്ലാ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യവും രഹസ്യത്വവുമായി മാത്രമേ ABCL കണക്കാക്കുകയുള്ളൂ
- ഉപഭോക്താവ് അനുവാദം നൽകാത്ത പക്ഷം, താഴെ പറയുന്ന അസാധാരണ സാഹചര്യങ്ങളിലല്ലാതെ മറ്റേതൊരു സ്ഥാപനത്തിനും ABCL ഇടപാട് വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തുന്നതല്ല:
 - നിയമപരമായോ നിയന്ത്രണാധികാരമുള്ള നിയമങ്ങൾ അനുസരിച്ചോ വിവരങ്ങൾ നൽകേണ്ടി വരുമ്പോൾ
 - ഈ വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തുന്നത് പൊതുതാൽപര്യങ്ങൾ ആവശ്യമാണെങ്കിൽ
 - വായ്പക്കാരന്റെ സമ്മതമുണ്ടെങ്കിൽ വിവരങ്ങൾ ഗ്രൂപ്പ് കമ്പനികളുമായി പങ്കിടാവുന്നതാണ്
 - ഉപഭോക്താക്കളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ മറ്റാർക്കെങ്കിലും മാർക്കറ്റിങ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി കൈമാറുന്നതിന് ABCL ഇത് ഒരു കാരണമായി ഉപയോഗിക്കില്ല.