

योग्य व्यवहार संहिता
आवृत्ती १.१
अंतर्गत

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

दस्तावेज Details:

विवरण	तपशील
दस्तावेज शीर्षक	योग्य व्यवहार संहिता
दस्तावेज मालकी	अनुपालन
दस्तावेज संहिता	एबीसीएल - एफपीसी
दस्तावेज आवृत्ती क्र	1.1
दस्तावेज वर्गीकरण	अंतर्गत
मंजूरी तारीख	ऑक्टोबर 30, 2025 एबीसीएलच्या संचालक मंडळाद्वारे

आवृत्ती नियंत्रण:

आवृत्ती क्र.	तारीख	यांच्याद्वारे सुधारित	बदलाचे स्वरूप
1.0	मार्च 31, 2025	अनुपालन	सुरुवातीची आवृत्ती
1.1	ऑक्टोबर 30, 2025	अनुपालन	सुधारणा

मंजूरी:

यांच्याद्वारे मंजूर/समाविष्ट	तारीख	सूचना
एबीसीएल मंडळ	मार्च 31, 2025	-
एबीसीएल मंडळ	ऑक्टोबर 30, 2025	नियामक अद्ययावतानुसार सुधारणा

तपशील	पान क्र.
सर्वसमावेशक कलम	4
संहितेचे उद्दिष्ट	4
भेदभावविरहित धोरण	4
कर्जासाठी अर्ज व त्यांची प्रक्रिया	4
कर्ज मूल्यांकन व अटी/नियम	3
कर्ज व आगाऊ रकमेकरिता प्रमुख तथ्य विधान (केएफएस)	5
कर्ज वितरण व अटी/नियमांतील बदल	5
डिजिटल कर्ज मंचांवरून मिळालेली कर्जे	5
सामान्य	6
तक्रार निवारण यंत्रणा	6
एकात्मिक लवाद योजना, २०२१	7
न्याय्य पद्धती संहितेचे भाषांतर व संप्रेषणाची पद्धत	7
जबाबदार कर्ज आचरण – वैयक्तिक कर्जाची परतफेड/निकाल झाल्यावर चल/अचल मालमतेचे दस्तऐवज मुक्त करणे	7
मासिक हप्ता आधारित वैयक्तिक कर्जावरील फ्लोटिंग व्याजदर पुनर्निर्धारित करणे	7
व्याजदर चौकट धोरण व दंड शुल्कावरील मार्गदर्शक तत्त्वे	8
एफपीसी व तक्रार निवारण यंत्रणेचे पुनरावलोकन	9
विविध	9
गोपनीयता	9

भारतीय रिझर्व्ह बँक (RBI) द्वारे वेळोवेळी जारी केलेले सर्व वर्तमान आणि भावी मास्टर सर्क्युलर्स/निर्देश/मार्गदर्शक तत्त्वे/मार्गदर्शन नोट्स एबीसीएल च्या योग्य व्यवहार संहिता यासाठी मार्गदर्शक म्हणून कार्य करतील आणि या संहितेच्या सामग्रीवर त्यांचा अधिकार असेल. यामध्ये, विशेषतः, खालील सर्क्युलर्सचा समावेश आहे:

परिपत्रक	जारी करण्याची तारीख
मास्टर डायरेक्शन-भारतीय रिझर्व्ह बँक (नॉन बँकींग आर्थिक कंपनी-स्केल आधारित नियामक) मार्गदर्शक, २०२३ ऑक्टोबर १९, २०२३ रोजीचे वेळोवेळी केलेल्या सुधारणांनुसार	रोजी अद्यावत - जुलै 17, 2025
कर्ज व आगाऊ रकमेकरिता मुख्य तथ्य विधान केएफएस दिनांक 15 एप्रिल 2024 रोजीचे वेळोवेळी केलेल्या सुधारणांनुसार	एप्रिल 15, 2024
कर्जदात्यांसाठी फेअर प्रॅक्टिसेस संहिता - व्याज आकारणी वेळोवेळी केलेल्या सुधारणांनुसार	एप्रिल 29, 2024
भारतीय रिझर्व्ह बँक निर्देश (कर्जावरील आगाऊ परतफेड शुल्क) मार्गदर्शक, २०२५	जुलै 2, 2025

संहितेचे उद्दिष्ट

ही संहिता खालील उद्दिष्टांसह विकसित करण्यात आली आहे:

- सर्व ग्राहकांशी व्यवहार करताना न्याय्य पद्धतीचे पालन करणे
- अधिक पारदर्शकता निश्चित करणे, ज्यामुळे ग्राहकांना उत्पादनाची चांगली माहिती होईल आणि ते योग्य निर्णय घेऊ शकतील
- आदित्य बिर्ला कॅपिटल लिमिटेड (एबीसीएल / कंपनी) विषयी ग्राहकांमध्ये विश्वास निर्माण करणे

ही संहिता ग्राहकांना त्यांच्या आर्थिक सुविधा व सेवा याबाबत योग्य निर्णय घेण्यास मदत करेल आणि कंपनीकडून मंजूर व वितरित करण्यात येणाऱ्या कोणत्याही कर्जावर लागू राहील.

भेदभावरहित धोरण

एबीसीएल आपल्या उत्पादन व सुविधा, त्यात कर्ज सुविधा समाविष्ट आहेत, अर्जदारांना लिंग, वंश, धर्म किंवा शारीरिक/दृष्टीदोष असलेल्या अर्जदारांच्या अपंगत्वाच्या आधारावर भेदभाव न करता उपलब्ध करून देईल.

कर्जासाठी अर्ज व त्यांची प्रक्रिया

- सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा अर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत केले जातील.
- कर्ज अर्जामध्ये अर्जदाराच्या हिताशी संबंधित आवश्यक माहिती समाविष्ट केली जाईल, ज्यामुळे इतर एनबीएफसीद्वारे दिल्या जाणाऱ्या अटी व नियमांशी तुलना करता येईल आणि अर्जदार योग्य निर्णय घेऊ शकेल.
- कर्ज अर्जासोबत सादर करावयाच्या दस्तावेजांची यादी अर्जामध्ये नमूद केली जाईल.
- एबीसीएल सर्व कर्ज अर्जासाठी स्वीकृती पावती (Acknowledgement Receipt) जारी करेल. या पावतीमध्ये कर्ज अर्ज निकाली काढण्याची कालमर्यादा नमूद केली जाईल. ग्राहक आपल्या अर्जाच्या स्थितीबाबत माहिती मिळविण्यासाठी कंपनीच्या रिलेशनशिप मॅनेजर किंवा ग्राहक सेवा टीमशी दिलेल्या ग्राहक सेवा क्रमांक किंवा ई-मेल आयडीवर संपर्क साधू शकतो.

कर्ज मूल्यांकन व अटी/नियम

- एबीसीएल कर्जदारांना स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत लेखी स्वरूपात (मंजुरी पत्राद्वारे किंवा अन्य प्रकारे) मंजूर कर्जाची रक्कम कळवेल. त्या पत्रामध्ये वार्षिक व्याजदर व त्याची गणना पद्धत यासह सर्व अटी व नियम नमूद केले जातील. एबीसीएल कर्जदाराकडून या अटी व शर्तीच्या स्वीकाराची नोंद ठेवेल.
- एबीसीएल कर्जदारांना कर्ज कराराची प्रत किंवा करारात नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांची प्रत, ज्यामध्ये व्याजदरासह कर्जाच्या अटी व नियम नमूद असतील, स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत उपलब्ध करून देईल. तसेच, कर्ज दस्तऐवजांमध्ये नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांच्या प्रती कर्ज मंजुरी/वितरण/वितरणानंतर कर्जदारांना दिल्या जातील. उशिरा परतफेडीवर आकारण्यात येणाऱ्या दंडात्मक शुल्कासंबंधी कलम ठळक अक्षरात नमूद केले जाईल.
- कंपनीकडे आवश्यकतेनुसार करार/कर्ज दस्तऐवजांमध्ये पुनःस्वाधीनता (Repossession) कलम अंतर्भूत असेल, ज्यामुळे त्यास कायदेशीर अंमलबजावणी करता येईल.
- आवश्यकतेनुसार एबीसीएलच्या कर्ज दस्तावेजांमध्ये मालमत्ता ताब्यात घेण्यापूर्वीचा नोटीस कालावधी, नोटीस कालावधी माफ करण्याच्या परिस्थिती, मालमत्तेची विक्री/लिलाव प्रक्रिया, तसेच मालमत्ता पुन्हा कर्जदाराला परत देण्याच्या तरतुदी नमूद केल्या जातील.

कर्ज व आगाऊ रकमेकरिता प्रमुख तथ्य विधान (केएफएस)

एबीसीएल ने भारतीय रिझर्व्ह बँके(RBI) कडून जारी करण्यात आलेल्या परिपत्रक 'कर्ज व आगाऊ रकमेकरिता मुख्य तथ्य विधान (Key Facts Statement - केएफएस)' (केएफएस परिपत्रक) मध्ये नमूद केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करणे आवश्यक आहे. या परिपत्रकात, इतर बाबींसह, खालील तरतुदी आहेत:

- केएफएस हे संबंधित कर्जदारांना समजेल अशा भाषेत लिहिलेले असावे.
- सर्व किरकोळ व एमएसएमई मुदत कर्जांच्या बाबतीत, केएफएस परिपत्रकात नमूद केलेल्या प्रमाणित स्वरूपात आणि संभाव्य कर्जदारांना समजेल अशा भाषेत केएफएस प्रदान केले जाईल, जेणेकरून कर्ज करारावर स्वाक्षरी करण्यापूर्वी कर्जदारांना योग्य निर्णय घेता येईल.
- प्रत्येक केएफएस ला एक अनोखा प्रस्ताव क्रमांक असेल आणि त्यामध्ये वार्षिक टक्केवारी दर (Annual Percentage Rate - APR) ची गणना पत्रक तसेच कर्जांच्या कालावधीतील हप्त्यांचे वेळापत्रक (Amortisation Schedule) समाविष्ट असेल.
- APR म्हणजे कर्जदारासाठी वार्षिक कर्जखर्च असून त्यामध्ये व्याजदर व कर्जसुविधेशी संबंधित सर्व शुल्कांचा समावेश असेल. केएफएस मध्ये नमूद न केलेली कोणतीही फी, शुल्क इत्यादी कर्जांच्या कालावधीत कोणत्याही टप्प्यावर कर्जदाराच्या स्पष्ट संमतीशिवाय आकारली जाणार नाहीत.
- विमा शुल्क, कायदेशीर शुल्क इत्यादी तृतीय-पक्ष सेवा प्रदात्यांच्या वतीने प्रत्यक्ष आकारण्यात आलेले शुल्क देखील APR चा भाग असतील व स्वतंत्रपणे उघड केले जातील.
- केएफएस मधील मजकूर कर्जदारांना समजावून सांगितला जाईल आणि कर्जदारांनी तो समजल्याचे मान्य केलेली पावती एबीसीएल कडून नोंदवून ठेवली जाईल.
- केएफएस प्रदान केल्यानंतर, कर्जदारांना कर्जाचा कालावधी 7 दिवस किंवा त्याहून अधिक असल्यास किमान 3 कामकाजाचे दिवस आणि 7 दिवसांपेक्षा कमी कालावधी असल्यास किमान 1 कामकाजाचा दिवस कर्जाच्या अटींना सहमती देण्यासाठी वैधता कालावधी दिला जाईल.
- केएफएस हे कर्ज कराराचा भाग म्हणून प्रदर्शित करण्यात येणाऱ्या सारांश बॉक्समध्ये देखील समाविष्ट केले जाईल.

कर्ज वितरण व अटी/शर्तीतील बदल यांसह

- **एबीसीएल** आपल्या कर्जदारांना त्यांच्या समजेल अशा प्रादेशिक भाषेत किंवा इतर भाषेत, मंजूरीच्या अटी व नियमांमध्ये झालेल्या कोणत्याही बदलाबाबत (जसे की वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, आगाऊ परतफेड शुल्क इत्यादी) सूचना देईल. तसेच, एबीसीएल हे निश्चित करेल की व्याजदर व शुल्कांमध्ये होणारे बदल केवळ भावी कालावधीसाठी लागू होतील. यासंबंधीची अट सर्व कर्ज दस्तऐवजांमध्ये समाविष्ट केली जाईल.
- कर्ज दस्तऐवजांनुसारच परत मागणी (recall) किंवा देयक/कार्यक्षमता वेगाने पूर्ण करण्याचा निर्णय घेतला जाईल.
- सर्व देयके परतफेड झाल्यानंतर किंवा प्रलंबित कर्जाची रक्कम वसूल झाल्यानंतर एबीसीएल सर्व तारणे मुक्त करेल, परंतु कर्जदाराविरुद्ध एबीसीएल कडे असलेल्या इतर कोणत्याही वैध हक्क किंवा तारणाच्या दाव्याच्या अधीन राहून. जर असा समायोजनाचा (set-off) हक्क वापरायचा असेल, तर कर्जदारांना त्याबाबतची सूचना

दिली जाईल ज्यामध्ये उर्वरित दावे व एबीसीएल ला तारणे राखून ठेवण्याचा अधिकार कोणत्या अटींवर आहे याची संपूर्ण माहिती दिली जाईल, जोपर्यंत संबंधित दावा निकाली निघत नाही किंवा परतफेड होत नाही.

डिजिटल कर्ज मार्गदर्शके २०२५ चे पालन

- **एबीसीएल** भारतीय रिझर्व्ह बँक(RBI) कडून वेळोवेळी सुधारित करण्यात येणाऱ्या *डिजिटल कर्जवाटप निर्देश, 2025* चे पालन करेल.

सामान्य

- एबीसीएल आपल्या कर्जदारांच्या व्यवहारात हस्तक्षेप करणार नाही, अपवाद फक्त संबंधित कर्ज दस्तऐवजांमध्ये नमूद केलेल्या अटींसाठी (जोपर्यंत कर्जदाराने पूर्वी न उघड केलेली नवीन माहिती एबीसीएल च्या निदर्शनास येत नाही).
- कर्जदाराकडून कर्ज खाते हस्तांतरण / आगाऊ परतफेड (foreclosure) बाबत विनंती प्राप्त झाल्यास, एबीसीएल आपली संमती किंवा आक्षेप, असल्यास, साधारणतः कर्जदाराची विनंती प्राप्त झाल्यापासून 21 दिवसांच्या आत कर्जदाराला कळवेल. अशा हस्तांतरणाची प्रक्रिया पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार व लागू असलेल्या सर्व कायद्यांनुसार केली जाईल.
- कर्जदाराकडून थकबाकी वसुलीच्या बाबतीत, एबीसीएल व त्याचे प्रतिनिधी / एजन्सी भागीदार कोणत्याही प्रकारच्या धमकी, अवाजवी छळ, शारीरिक किंवा मौखिक त्रास देणे, सार्वजनिक अपमान करणे, कर्जदाराच्या कुटुंबीयांच्या, संदर्भदात्यांच्या किंवा मित्रांच्या गोपनीयतेत हस्तक्षेप करणे, मोबाईल किंवा सोशल मीडियाद्वारे अयोग्य संदेश पाठवणे, धमकी देणारे किंवा अज्ञात कॉल करणे, बळाचा वापर करून कर्ज/थकबाकी वसूल करणे, खोटे व दिशाभूल करणारे प्रतिनिधित्व करणे इत्यादी मार्गांचा अवलंब करणार नाही. ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने वागण्यासाठी एबीसीएल कर्मचारी व वसुली एजंट/एजन्सी कर्मचाऱ्यांना आवश्यक प्रशिक्षण दिले जाईल.
- एबीसीएल किंवा त्याचे प्रतिनिधी थकबाकीदार ग्राहकांना सकाळी 08:00 ते संध्याकाळी 19:00 या वेळेतच संपर्क करतील.
- कंपनी, आवश्यक असल्यास, केवळ थकबाकी वसुलीच्या उद्देशाने, थकबाकीदार कर्जदाराकडून तारणाची अंमलबजावणी करण्याची व्यवस्था करू शकते.
- एबीसीएल निश्चित करेल की तारणाची अंमलबजावणी, मूल्यांकन व वसुलीची संपूर्ण प्रक्रिया न्याय्य व पारदर्शक असेल.
- एबीसीएल आपल्या सर्व शाखांमध्ये, अपंग व्यक्तींना (Persons with Disability - PwD) शक्य ती मदत पुरविण्याचा प्रयत्न करेल.

तक्रार निवारण यंत्रणा

- **एबीसीएल** मध्ये ग्राहक सेवा व समाधान हे आमचे प्रमुख ध्येय आहे.

- एबीसीएल च्या तक्रार निवारण यंत्रणेला अधिक अर्थपूर्ण व प्रभावी करण्यासाठी, एबीसीएल ने संरचनात्मक तक्रार निवारण यंत्रणा निश्चित केली आहे. प्रणाली / ही यंत्रणा निश्चितकरते की मागितलेले निवारण न्याय्य व निष्पक्ष असेल आणि लागू असलेल्या नियम व नियमनांच्या चौकटीत असेल
- एबीसीएल अपंग व्यक्तींच्या (Persons with Disabilities - PwD) तक्रारींवर न्याय्य, निष्पक्ष व पारदर्शक पद्धतीने कार्यवाही करेल.
- ज्या ग्राहकांना अभिप्राय द्यायचा आहे किंवा तक्रार नोंदवायची आहे, ते खालील माध्यमांचा वापर करू शकतात:
 - आमच्या ग्राहक सेवा क्रमांकावर कॉल करा (सोमवार ते रविवार सकाळी 9:00 ते संध्याकाळी 7:00): **1800-270-7000**
 - ई:मेल करा- शंका/विनंतीसाठी: care.finance@adityabirlacapital.com
 - तक्रारीसाठी: grievance.finance@adityabirlacapital.com
 - खालील पत्त्यावर आम्हाला लिहा:

आदित्य बिर्ला कॅपिटल लिमिटेड.

10 वा मजला, आर टेक पार्क, निरलॉन कॉम्प्लेक्स
वेस्टर्न एक्सप्रेस हायवे जवळ, गोरेगाव (पूर्व),
मुंबई – 400 063.

- जर तक्रार लेखी स्वरूपात प्राप्त झाली असेल, तर एबीसीएल पाच कामकाजाच्या दिवसांत पावती/उत्तर पाठविण्याचा प्रयत्न करेल. विषयाची तपासणी केल्यानंतर, कंपनी एका महिन्याच्या/३० दिवसांच्या आत ग्राहकाला अंतिम उत्तर पाठविण्याचा किंवा अधिक वेळ आवश्यक असल्यास एका महिन्याच्या/३० दिवसांच्या आत त्याबाबतची सूचना देण्याचा प्रयत्न करेल. कंपनी निश्चित केलेल्या टर्न-अराउंड-टाइम (TAT) मध्ये तक्रारींचे निराकरण करण्याची खात्री करेल.
- तक्रार निवारण अधिकारी मुख्य नोडल अधिकारी यांचे तपशील तसेच तक्रार पुढे नेण्याची यंत्रणा व लोकपालाच्या तक्रार नोंदणी पोर्टलचे तपशील कंपनीच्या संकेतस्थळावर व शाखांमध्ये उपलब्ध आहेत.
 - तक्रार निवारण अधिकारी / प्रधान नोडल अधिकारी तसेच तक्रार निवारण चॅनेल्स हे बाह्य संस्थेद्वारे पुरविल्या जाणाऱ्या सेवांशी संबंधित बाबींचे तसेच फिनटेक / डिजिटल कर्जविषयक तक्रारी व मुद्दे, कर्जदारांनी केलेल्या तक्रारी, तसेच डिजिटल लेंडिंग ॲप्लिकेशन्सविरुद्ध (मोबाईल व वेब-आधारित ॲप्लिकेशन्स ज्यामध्ये वापरकर्त्याला कर्ज घेण्यासाठी इंटरफेस उपलब्ध करून दिला जातो, ज्यामध्ये कंपनीची स्वतःची ॲप्स तसेच कंपनीने नियुक्त केलेल्या लेंडिंग सर्व्हिस प्रव्हायडर्सद्वारे चालविल्या जाणाऱ्या ॲप्सचा समावेश आहे) केलेल्या तक्रारींचा निपटारा करतील.
 - कंपनी भारतातील विमा नियामक व विकास प्राधिकरण (“IRDAI”) कडे कॉम्पोजिट कॉर्पोरेट एजंट म्हणून नोंदणीकृत आहे आणि विमा उत्पादने व म्युच्युअल फंडांचे वितरण करण्यासाठी कंपनीकडे भारतीय म्युच्युअल फंड संघटनेचे (Association of Mutual Funds of India) म्युच्युअल फंड वितरण परवाना आहे.
- त्यानुसार, तक्रार निवारण चॅनेल्स विमा व म्युच्युअल फंड वितरण व्यवसायाशी संबंधित तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी उपलब्ध राहतील, जे कंपनीने परवानाधारक एजंट म्हणून हाती घेतलेले आहेत.

😊 सोपी / ग्राहकाभिमुख भाषा

कंपनी भारतातील विमा नियामक व विकास प्राधिकरण (“IRDAI”) कडे कॉम्पोझिट कॉर्पोरेट एजंट म्हणून नोंदणीकृत आहे आणि विमा उत्पादने व म्युच्युअल फंडांचे वितरण करण्यासाठी कंपनीकडे भारतीय म्युच्युअल फंड संघटनेचा (Association of Mutual Funds of India) म्युच्युअल फंड वितरण परवाना आहे. त्यानुसार, तक्रार निवारण चॅनेल्स विमा व म्युच्युअल फंड वितरण व्यवसायाशी संबंधित तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी उपलब्ध राहतील, जे कंपनीने परवानाधारक एजंट म्हणून हाती घेतलेले आहेत.

एकात्मिक लवाद योजना, २०२१

रिझर्व्ह बँक – एकात्मिक लवाद योजना, 2021 अंतर्गत कंपनीने *मुख्य नोडल अधिकारी* नियुक्त केला आहे. एबीसीएल च्या मुख्य नोडल अधिकारी व नोडल अधिकाऱ्यांचे तपशील कंपनीच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध आहेत.

न्याय्य पद्धती संहितेचे भाषांतर व संप्रेषणाची पद्धत

कंपनीची *योग्य व्यवहार संहिता (Fair Practices Code)* प्रादेशिक भाषांमध्ये कंपनीच्या संकेतस्थळावर विविध हितधारकांच्या माहितीसाठी प्रकाशित केली जाईल.

जबाबदार कर्ज आचरण – वैयक्तिक कर्जाची परतफेड/निकाल झाल्यावर चल/अचल मालमतेचे दस्तऐवज मुक्त करणे

एबीसीएल खालील मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करेल:

- मूळ चल / अचल मालमतेची कागदपत्रे (Property Documents) व नोंदणीकृत तारणे कर्ज खाते पूर्ण परतफेड / निकाली काढल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत मुक्त केली जातील.
- कर्जदारांना मालमतेची कागदपत्रे कर्ज खाते ज्या शाखेत चालवले गेले त्या शाखेतून किंवा कंपनीच्या इतर कोणत्याही कार्यालय/शाखेतून, एबीसीएल ला पूर्वसूचना देऊन, कर्जाच्या अटीनुसार ज्या ठिकाणी कागदपत्रे उपलब्ध आहेत तेथून घेण्याचा पर्याय असेल.
- मालमतेची कागदपत्रे परत करण्याची वेळ व ठिकाण मंजुरी पत्रात नमूद केले जाईल.
- एकमेव कर्जदार किंवा संयुक्त कर्जदारांच्या निधनाच्या घटनेत, कर्ज दस्तऐवज कायदेशीर वारसांना परत करण्याची प्रक्रिया कंपनीच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध आहे.
- एबीसीएल मुळे झालेल्या विलंबामुळे, कर्ज खाते पूर्ण परतफेड / निकाली काढल्यानंतर 30 दिवसांपेक्षा जास्त कालावधीत मालमतेची कागदपत्रे मुक्त करण्यात किंवा संबंधित नोंदणीकडे तारण मुक्ती फॉर्म दाखल करण्यात झालेल्या विलंबाबाबत, एबीसीएल कर्जदारांना RBI च्या नियमानुसार (वेळोवेळी सुधारित) विलंब कालावधीसाठी नुकसानभरपाई देईल. तसेच, एबीसीएल कर्जदारांना अशा विलंबाचे कारण कळवेल.

- मालमतेची कागदपत्रे अंशतः किंवा पूर्णपणे हरवल्यास / नुकसान झाल्यास, एबीसीएल कर्जदाराला डुप्लिकेट / प्रमाणित प्रती मिळविण्यास मदत करेल व संबंधित खर्च उचलून वरीलप्रमाणे नुकसानभरपाई देईल. तथापि, अशा प्रकरणांत कंपनीला ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी अतिरिक्त 30 दिवसांचा कालावधी उपलब्ध असेल आणि विलंब कालावधीसाठी दंड त्यानंतर (म्हणजे एकूण 60 दिवसांनंतर) गणना केला जाईल.

मासिक हप्ता आधारित वैयक्तिक कर्जावरील फ्लोटिंग व्याजदर पुनर्निर्धारित करणे

व्यक्तींना व्यवसाय / व्यापारी हेतूसाठी नसलेल्या उद्देशांसाठी दिलेले वैयक्तिक कर्ज (खालीलप्रमाणे परिभाषित) हे समतुल्य हप्त्यांवर (कालावधी कोणताही असो) तरंगत्या व्याजदरावर दिले जाईल आणि अशा पात्र कर्जावर पुढील परिच्छेदांमध्ये नमूद केलेल्या मार्गदर्शक तत्त्वे लागू होतील.

वैयक्तिक कर्ज म्हणजे व्यक्तींना दिलेले कर्ज असून त्यामध्ये पुढील बाबींचा समावेश होतो:

- ग्राहक कर्ज (खालीलप्रमाणे परिभाषित),
- शैक्षणिक कर्ज,
- स्थावर मालमत्ता निर्माण / वाढीसाठी दिलेले कर्ज (उदा. गृहनिर्माण इ.),
- वित्तीय मालमत्तांमध्ये (शेअर्स, डिबेंचर्स इ.) गुंतवणुकीसाठी दिलेले कर्ज.

ग्राहक कर्ज म्हणजे व्यक्तींना दिलेले कर्ज असून त्यामध्ये पुढील बाबींचा समावेश होतो:

- ग्राहक टिकाऊ वस्तूसाठी कर्ज,(b) क्रेडिट कार्ड देयके,(c) वाहन कर्ज (व्यावसायिक वापरासाठी नसलेले),
- सोने, सोन्याचे दागिने, स्थावर मालमत्ता, मुदत ठेवी (FCNR(B) सहित), शेअर्स व बाँड्स इत्यादींवर तारण ठेवून दिलेले वैयक्तिक कर्ज (व्यवसाय / व्यापारी हेतूसाठी नसलेले),(e) व्यावसायिकांना दिलेले वैयक्तिक कर्ज (व्यवसाय हेतूसाठी नसलेले),(f) इतर उपभोग हेतूसाठी दिलेले कर्ज (उदा. सामाजिक समारंभ इ.).परंतु यातून पुढील बाबी वगळल्या जातात:(a) शैक्षणिक कर्ज,(b) स्थावर मालमत्ता निर्माण / वाढीसाठी दिलेले कर्ज,
- वित्तीय मालमत्तांमध्ये गुंतवणुकीसाठी दिलेले कर्ज,(d) शेतकऱ्यांना केसीसी अंतर्गत दिलेले उपभोग कर्ज.

पात्र कर्ज मंजूर करताना एबीसीएल कर्जदारास स्पष्टपणे कळवेल:

- वार्षिक व्याजदर / वार्षिक टक्केवारी दर (लागू असल्यास) की-फॅक्ट स्टेटमेंट व कर्ज करारामध्ये; आणि
- बेंचमार्क व्याजदरातील बदलामुळे इएमआय, कालावधी किंवा दोन्हीमध्ये होणाऱ्या बदलांचा संभाव्य परिणाम, जो मंजूरी पत्रात उदाहरणाद्वारे दर्शविला जाईल.
- व्याजदर रीसेट झाल्यास कर्जदारास पुढील पर्याय उपलब्ध राहतील:
 - शिल्लक कालावधीसाठी निश्चित व्याजदरावर स्विच करणे (एबीसीएल ठरवेल),
 - इएमआय रकमेतील वाढ,
 - कालावधी वाढविणे (नकारात्मक अमॉर्टायझेशन न करता व उत्पादन धोरणानुसार),
 - (b) व (c) यांचा संयोग,
 - कर्जाची पूर्ण / अंशतः आगाऊ परतफेड.

कर्जाच्या कालावधीत, कर्जदारास दोन वेळा स्विक पर्याय वापरण्याची परवानगी असेल (पहिल्यांदा – फ्लोटिंग ते फिक्स्ड, दुसऱ्यांदा – फिक्स्ड ते फ्लोटिंग), एबीसीएलने ठरविलेल्या दराने आणि लागू शुल्क भरल्यावर. एकदा कर्जदाराने आपले पर्याय वापरून संपविले की, त्याला पुन्हा फिक्स्ड व्याजदरावर स्विक करण्याची परवानगी दिली जाणार नाही.

- एबीसीएल कर्जदारांना 'फ्लोटिंग ते फिक्स्ड व फिक्स्ड ते फ्लोटिंग' स्विक पर्याय वापरण्यासाठी लागू शुल्क तसेच संबंधित सेवा/प्रशासनिक खर्चाची माहिती मंजूरी पत्रात देईल. स्विकसाठी लागू शुल्क, संचालक मंडळाने 'व्याजदर फ्रेमवर्क व दंड, प्रक्रिया व इतर शुल्क ठरविण्याची धोरण' अंतर्गत मंजूर केलेले असून, कंपनीच्या संकेतस्थळावर शुल्काच्या यादीत प्रकाशित केलेले आहे. त्यातील कोणतेही पुढील बदल कर्जदारांना कळविले जातील.
- मंजूरी पत्रात हेही नमूद केले जाईल की व्याजदर रीसेट करताना प्रथम परिणाम कालावधीवर (संबंधित उत्पादन धोरणानुसार) दिला जाईल, त्यानंतर कर्जदाराने वरील पर्याय लागू शुल्क भरून वापरता येतील.
- व्याजदर रीसेट दरम्यान कर्जदारांना योग्य माध्यमांद्वारे खालील माहिती दिली जाईल:
 - a. फ्लोटिंग व्याजदरातील वाढ/कपात व त्याची लागू तारीख;
 - b. त्या रीसेटचा परिणाम (उदा. कालावधी, ईएमआय किंवा दोन्हीमध्ये बदल);
 - c. वरील पर्यायांची उपलब्धता व कर्जदाराने एबीसीएलला आपली निवड कळविण्यासाठी दिलेला कालावधी; तसेच कर्जदाराला कर्जाचा पूर्ण/अंशतः आगाऊ परतफेडीचा पर्याय कालावधीत उपलब्ध असेल;
 - d. सुधारित परतफेड वेळापत्रक व कर्ज विवरण कर्जदारांना उपलब्ध होण्याची वेळ.
- एबीसीएल आपल्या पात्र विद्यमान कर्जदारांना योग्य माध्यमांद्वारे तिमाही आधारावर कर्ज विवरण व परतफेड वेळापत्रक उपलब्ध करून देईल, ज्यामध्ये आजपर्यंत वसूल केलेले मूळ व व्याज, इएमआय रक्कम, शिल्लक ईएमआय संख्या व संपूर्ण कर्ज कालावधीसाठी वार्षिक व्याजदर/वार्षिक टक्केवारी दर यांचा तपशील असेल.

व्याजदर चौकट धोरण व दंड शुल्कावरील मार्गदर्शक तत्त्वे

एबीसीएलने निधीचा खर्च, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम विचारात घेऊन कर्ज व आगाऊ रकमेवर आकारण्यात येणारा व्याजदर ठरविण्यासाठी व्याजदर मॉडेल स्वीकारले आहे.

आकारण्यात येणारा व्याजदर हा कर्जदाराच्या जोखमीच्या श्रेणीवर अवलंबून असतो, जसे की आर्थिक क्षमता, व्यवसाय, व्यवसायावर परिणाम करणारे नियामक वातावरण, स्पर्धा, कर्जदाराचा भूतकाळ इत्यादी.

संबंधित कर्जासाठी लागू असलेला व्याजदर मंजूरी पत्रात कर्जदारास स्पष्टपणे कळविला जाईल.

व्याजदर वार्षिक स्वरूपात दर्शविला जाईल, ज्यामुळे कर्जदारास खात्यावर आकारण्यात येणाऱ्या अचूक दरांची माहिती राहिल.

- एबीसीएल व्यवसायाव्यतिरिक्त उद्देशांसाठी व्यक्तींना (सह-कर्जदार असो वा नसो) मंजूर केलेल्या सर्व तरंगत्या व्याजदराच्या मुदत कर्जावर कोणतेही फोरक्लोजर शुल्क / आगाऊ परतफेड दंड आकारणार नाही, आरबीआयने वेळोवेळी दिलेल्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार.
- 1 जानेवारी 2026 पासून, एबीसीएल व्यवसाय उद्देशांसाठी व्यक्ती व सूक्ष्म/लघु उद्योगांना (MSEs) मंजूर केलेल्या सर्व तरंगत्या व्याजदराच्या कर्जे व आगाऊ रकमांवरही फोरक्लोजर शुल्क / आगाऊ परतफेड दंड आकारणार नाही.
- आगाऊ परतफेडसाठी वापरलेल्या निधीच्या स्रोतापासून स्वतंत्रपणे (पूर्ण किंवा अंशतः) व कोणत्याही किमान लॉक-इन कालावधीशिवाय ही सूट लागू राहिल.
- निश्चित व तरंगत्या व्याजदराच्या मिश्र कर्जामध्ये आगाऊ परतफेड शुल्काची लागू शक्यता ही परतफेडीच्या वेळी कर्ज तरंगत्या व्याजदरावर आहे की नाही यावर अवलंबून राहिल.
- एबीसीएलच्या पुढाकाराने आगाऊ परतफेड झाल्यास कोणतेही शुल्क आकारले जाणार नाही.
- आगाऊ परतफेड शुल्क मंजूरी पत्र व कर्ज करारामध्ये स्पष्टपणे नमूद केले जाईल.
- कंपनीच्या संचालक मंडळाने 'दंडात्मक, प्रक्रिया व इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी व्याजदर चौकट व धोरण' स्वीकारले असून ते कंपनीच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध आहे. एबीसीएल आरबीआयने 29 एप्रिल 2024 रोजी जारी केलेल्या 'कर्जदात्यांसाठी योग्य व्यवहार संहिता - व्याजदर आकारणी' परिपत्रकाचे अनुपालन निश्चित करेल.
- एबीसीएल व्याजदर आकारणीसंबंधी कोणत्याही अन्यायकारक पद्धतींचा अवलंब करणार नाही, ज्या न्याय व पारदर्शकतेच्या तत्वांशी सुसंगत नाहीत.
- दंडात्मक शुल्कांचे भांडवलकरण केले जाणार नाही, म्हणजे अशा शुल्कांवर पुढील व्याज आकारले जाणार नाही. तथापि, हे कर्ज खात्यातील व्याजाच्या सामान्य कंपाउंडिंग प्रक्रियेवर परिणाम करणार नाही.
- दंडात्मक शुल्काची रक्कम वाजवी व कर्ज करारातील महत्त्वाच्या अटीच्या गैर-अनुपालनाशी सुसंगत असावी, तसेच विशिष्ट कर्ज/उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभावपूर्ण नसावी.
- 'व्यक्तिगत कर्जदारांना व्यवसायाव्यतिरिक्त उद्देशांसाठी मंजूर केलेल्या कर्जांवरील' दंडात्मक शुल्क हे समान गैर-अनुपालनासाठी गैर-व्यक्तिगत कर्जदारांवर लागू असलेल्या शुल्कांपेक्षा जास्त असू नये.
- दंडात्मक शुल्काची रक्कम व कारण कर्ज दस्तावेज / सर्वात महत्त्वाच्या अटी व नियम / की-फॅक्ट स्टेटमेंटमध्ये स्पष्टपणे नमूद केली जाईल. तसेच कंपनीच्या संकेतस्थळावर 'व्याजदर व सेवा शुल्क' या टॅबखाली प्रदर्शित केली जाईल.
- कर्ज करारातील महत्त्वाच्या अटीच्या गैर-अनुपालनाबाबत स्मरणपत्र पाठविताना दंडात्मक शुल्क कर्जदारास कळविले जाईल. तसेच दंडात्मक शुल्क आकारणीची प्रत्येक घटना व त्याचे कारण कर्जदारास कळविले जाईल.

एफपीसी व तक्रार निवारण यंत्रणेचे पुनरावलोकन

एबीसीएलकडून योग्य व्यवहार संहितेच्या अनुपालनाचा वार्षिक आढावा तसेच व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यप्रणालीचा तिमाही आढावा घेतला जाईल आणि त्याबाबतचा अहवाल संचालक मंडळासमोर सादर केला जाईल.

विविध

सध्या एबीसीएल सोन्याच्या दागिन्यांच्या तारणावर कर्ज देणे किंवा व्यावसायिक वाहन वित्तपुरवठा करण्याचा विचार करत नाही. भविष्यात या उत्पादनांचा समावेश झाल्यास, आरबीआयने घालून दिलेल्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार योग्य व्यवहार संहिता (एफपीसी) योग्य प्रकारे अद्ययावत केली जाईल.

गोपनीयता

ग्राहकाची परवानगी नसल्यास एबीसीएल सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी व गोपनीय म्हणूनच मानेल.

ग्राहकाची परवानगी नसल्यास खालील अपवादात्मक परिस्थिती वगळता एबीसीएल व्यवहाराची माहिती इतर कोणत्याही संस्थेला उघड करणार नाही,

- कायदेशीर किंवा नियामक कायद्यांनुसार माहिती देणे आवश्यक असल्यास
- सार्वजनिक हितासाठी ही माहिती उघड करणे आवश्यक असल्यास
- कर्जदाराच्या संमतीने गट कंपन्यांसोबत माहिती सामायिक केली जाऊ शकते
- विपणन उद्देशाने ग्राहकांची माहिती इतर कोणालाही देण्यासाठी एबीसीएल ही कारणे वापरणार नाही.