

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసిస్ కోడ్ (న్యాయపరమైన అభ్యాసనా కోడ్)**ఆదిత్య బిర్లా క్యాపిటల్ లిమిటెడ్****వర్షన్ 1.1****అంతర్గతమైనది****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

డాక్యుమెంట్ వివరాలు:

వివరాలు	వివరాలు
డాక్యుమెంట్ టైటిల్	ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (న్యాయపరమైన అభ్యాసనా కోడ్)
డాక్యుమెంట్ యజమాని	సమ్మతి
డాక్యుమెంట్ కోడ్	ABCL - FPC
డాక్యుమెంట్ వర్షన్ నెం.	1.1
డాక్యుమెంట్ వర్గీకరణ	అంతర్గతమైనది
అప్రూవల్ తేదీ	ABCL డైరెక్టర్ల యొక్క బోర్డ్ ద్వారా అక్టోబర్ 30, 2025

వర్షన్ కంట్రోల్:

వర్షన్ నెం	తేదీ	సవరించబడింది	మార్పు యొక్క స్వభావం
1.0	31 మార్చి, 2025	సమ్మతి	ప్రారంభ వర్షన్
1.1	30 అక్టోబర్, 2025	సమ్మతి	సవరణ

అప్రూవల్:

అమోదించిన వారు	తేదీ	వ్యాఖ్యలు
ABCL బోర్డ్	31 మార్చి, 2025	-
ABCL బోర్డ్	30 అక్టోబర్, 2025	నియంత్రణ నవీకరణల ప్రకారం సవరించబడింది

వివరాలు	పేజీ. నెం.
సమగ్రపరమైన నిబంధనలు	4
కోడ్ యొక్క ఉద్దేశ్యము	4
వివక్ష లేని విధానం	4
లోన్ల కోసం అప్లికేషన్లు మరియు వాటి ప్రక్రియ	4
లోన్ మదింపు మరియు నిబంధనలు/షరతులు	3
రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కోసం ముఖ్యమైన వాస్తవాల ప్రకటన (Key fact Statement (KFS)	5
నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో మార్పులతో సహా లోన్ల బట్టాడా	5
డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫారమ్ల నుండి వసూలు చేయబడ్డ రుణాలు	5
సాధారణములు	6
సమస్య పరిష్కార మెకానిజం	6
ఏకీకృత అంబుడ్స్ మెన్ పథకం, 2021	7
న్యాయమైన అభ్యాసనా కోడ్ను తెలియజేయడానికి ఉపయోగించే భాష మరియు విధానం	7
బాధ్యతాయుతమైన రుణ విధానం - వ్యక్తిగత రుణాల తిరిగి చెల్లింపు/సర్దుబాటుపై చరాస్తి/స్థిరాస్తి పత్రాలను విడుదల చేయడం	7
సమాన నెలవారీ వాయిదాల (EMI) ఆధారిత వ్యక్తిగత రుణాలపై చర వడ్డీ రేటును పునఃసమీక్షించడం.	7
జరిమానా ఛార్జీలపై వడ్డీ రేటు ప్రేమ్ వర్గ విధానం మరియు మార్గదర్శకాలు	8
FPC మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క సమీక్ష	9
వివిధములు	9
గోప్యత	9

సమగ్రపరమైన నిబంధనలు

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (“RBI”) ఎప్పటికప్పుడు జారీ చేసే ప్రస్తుతం ఉన్న మరియు భవిష్యత్తులో జారీ చేయబోయే అన్ని ప్రధాన సర్క్యులర్లు/నిర్దేశాలు/మార్గదర్శకాలు/మార్గదర్శక పత్రాలు ABCL యొక్క న్యాయపరమైన పద్ధతుల నియమావళికి నిర్దేశక శక్తిగా ఉంటాయి మరియు ఈ నియమావళిలోని విషయాలను అధిగమిస్తాయి. ఇందులో, ఇతరములైన వాటితో పాటు, ఈ క్రింది సర్క్యులర్లు కూడా ఉన్నాయి:

సర్క్యులర్	జారీ తేదీ
ముఖ్యమైన ఆదేశాలు – రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (బ్యాంకింగ్ తర ఆర్థిక సంస్థ – స్మెల్ ఆధారిత నియంత్రణ) ఆదేశాలు, 2023, తేదీ అక్టోబర్ 19, 2023, ఎప్పటికప్పుడు చేసిన సవరణలతో సహా	జూలై 17, 2025 నాటికి - అప్డేట్ చేయబడింది
తేదీ ఏప్రిల్ 15, 2024, ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడిన విధంగా, రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కోసం ముఖ్య వాస్తవాల ప్రకటన (KFS).	15 ఏప్రిల్, 2024
ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడిన విధంగా, రుణదాతల కోసం సరసమైన పద్ధతుల నియమావళి – వడ్డీ వసూలు చేయడం.	29 ఏప్రిల్, 2024
రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (రుణాలపై ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు) ఆదేశాలు, 2025	02 జూలై, 2025

కోడ్ యొక్క ఉద్దేశ్యము

ఈ కోడ్ ఈ క్రింది ఉద్దేశ్యంతో అభివృద్ధి చేయబడింది:

- తన వినియోగదారులందరితో వ్యవహరించేటప్పుడు న్యాయమైన పద్ధతులను పాటించడం.
- కస్టమర్లు ఉత్పత్తిని బాగా అర్థం చేసుకోవడానికి మరియు సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయాలు తీసుకోవడానికి వీలు కల్పించే అధిక పారదర్శకతను నిర్ధారించడం.
- ఆదిత్య బిర్లా క్యాపిటల్ లిమిటెడ్ (“ABCL” / “కంపెనీ”) పై కస్టమర్ నమ్మకాన్ని పెంపొందించడం.

ఈ నియమావళి వినియోగదారులు తాము పొందబోయే ఆర్థిక సౌకర్యాలు మరియు సర్వీసుల విషయంలో సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయాలు తీసుకోవడానికి వీలు కల్పిస్తుంది మరియు కంపెనీ మంజూరు చేసిన పంపిణీ చేసే ఏ రుణానికైనా ఇది వర్తిస్తుంది.

వివక్షత లేని విధానం

ABCL తన ఉత్పత్తులు మరియు సౌకర్యాలను, రుణ సదుపాయాలతో సహా, దరఖాస్తుదారులకు అందించే విషయంలో లింగం, జాతి, మతం ఆధారంగా లేదా శారీరకంగా/దృష్టిలోపం ఉన్న దరఖాస్తుదారుల విషయంలో వైకల్యం ఆధారంగా వివక్ష చూపదు.

లోన్ల కోసం అప్లికేషన్లు మరియు వాటి ప్రక్రియ

- రుణగ్రహీత(ల)కు తెలియజేసే వివరాలన్నీ స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత(లు)కు అర్థమయ్యే భాషలో ఉండాలి.
- రుణ దరఖాస్తు ఫారాలలో రుణగ్రహీత(ల) ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారం ఉండాలి, తద్వారా ఇతర NBFC లు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతంగా పోల్చి, రుణగ్రహీత(లు) సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోగలరు.
- రుణ దరఖాస్తు ఫారంతో పాటు సమర్పించాల్సిన డాక్యుమెంట్ల జాబితా రుణ దరఖాస్తు ఫారంలోనే తెలుపబడుతుంది.
- ABCL అన్ని రుణ దరఖాస్తులకు రసీదు పత్రాన్ని జారీ చేస్తుంది. జారీ చేసిన రసీదులో, రుణ దరఖాస్తులను ఏ కాలపరిమితిలోగా పరిష్కరిస్తారో వర్షన్: ABCL ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (న్యాయపరమైన అభ్యాసనా కోడ్) / అక్టోబర్ 30, 2025/1.1

తెలియజేయబడుతుంది. అప్లికేషన్ స్టేటస్పై రసీదును పొందడానికి, సూచించిన కస్టమర్ కేర్ నంబర్ లేదా ఇమెయిల్ ఐడిలో కంపెనీ రిలేషన్ షిప్ మేనేజర్ లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ బృందాన్ని కూడా కస్టమర్ సంప్రదించవచ్చు.

లోన్ మదింపు మరియు నిబంధనలు/షరతులు

- ABCL, మంజూరు పత్రం ద్వారా లేదా మరే ఇతర విధంగానైనా, రుణగ్రహీత(ల)కు అర్థమయ్యే స్థానిక భాషలో లేదా మరేదైనా భాషలో, మంజూరు చేయబడిన రుణ మొత్తాన్ని వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేయాలి. అటువంటి పత్రంలో వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దానిని వర్తింపజేసే పద్ధతితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులు ఉంటాయి. రుణగ్రహీత ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులను అంగీకరించినట్లుగా ABCL రికార్డులో నమోదు చేస్తుంది.
- ABCL, రుణ మంజూరు/పంపిణీ/పంపిణీ అనంతర సమయంలో, వడ్డీ రేటుతో సహా రుణ నిబంధనలు మరియు షరతులను కలిగి ఉన్న రుణ ఒప్పందం లేదా అందులో పేర్కొన్న అనుబంధ పత్రాల కాపీని, ప్రాధాన్యంగా స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో, రుణ పత్రాలలో పేర్కొన్న అన్ని అనుబంధ పత్రాల కాపీలతో పాటుగా, రుణగ్రహీతలందరికీ అందించాలి. రుణం తిరిగి చెల్లించడంలో జాప్యం చేసినందుకు విధించే జరిమానా రుసుములకు సంబంధించిన ఏదైనా నిబంధన, రుణ పత్రాలలో పెద్ద అక్షరాలలో స్పష్టంగా పేర్కొనబడుతుంది.
- చట్టపరంగా అమలు చేసే ఆచరణ కోసం, కంపెనీ ఒప్పందం/రుణ పత్రాలలో వర్తించే చోటు అంతా ముందుగా పొందుపరిచిన స్వాధీన నిబంధనను చేర్చాలి.
- వర్తించే అన్ని చోట్ల, ABCL యొక్క రుణ పత్రాలలో ఉన్న నిబంధనలు మరియు షరతులు, ఆస్తిని స్వాధీనం చేసుకోవడానికి సంబంధించిన నోటీసు వ్యవధి, నోటీసు వ్యవధిని మినహాయించే పరిస్థితులు, ఆస్తి అమ్మకం/వేలం, రుణగ్రహీత(ల)కు తిరిగి స్వాధీనం అప్పగించడం వంటి నిబంధనలను కూడా కలిగి ఉంటాయి.

రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కోసం ముఖ్యమైన వాస్తవాల ప్రకటన (Key fact Statement (KFS))

ABCL, RBI జారీ చేసిన 'రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కోసం కీలక వాస్తవాల ప్రకటన (KFS)' ("KFS సర్క్యులర్") అనే సర్క్యులర్లో పేర్కొన్న మార్గదర్శకాలను పాటించాలి, ఇది ఇతర విషయాలతో పాటు ఈ క్రింది వాటిని నిర్దేశిస్తుంది:

- KFS అటువంటి రుణగ్రహీతలకు అర్థమయ్యే భాషలో వ్రాయబడాలి.
- అన్ని రిటైల్ మరియు MSME టర్మ్ రుణాల విషయంలో, రుణ ఒప్పందంపై సంతకం చేయడానికి ముందు సంభాష్య రుణగ్రహీతలు సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవడంలో వారికి సహాయపడటానికి, KFS సర్క్యులర్లో నిర్దేశించిన ప్రామాణిక ఫార్మాట్లో మరియు కాబోయే రుణగ్రహీత(ల)కు అర్థమయ్యే భాషలో KFS ను వారికి అందించాలి.
- ప్రతి KFS కు ఒక ప్రత్యేక ప్రతిపాదన సంఖ్య ఉంటుంది మరియు అందులో వార్షిక శాతం రేటును ("APR") లెక్కించే షీటు, అలాగే రుణ కాలపరిమితిలో రుణ వాయిదాల పట్టిక కూడా చేర్చబడి ఉంటాయి.
- APR అనేది రుణగ్రహీతకు అయ్యే వార్షిక రుణ వ్యయం, ఇందులో వడ్డీ రేటు మరియు రుణ సౌకర్యానికి సంబంధించిన అన్ని ఇతర ఛార్జీలు ఉంటాయి. KFSలో పేర్కొన్న ఏదైనా రుసుములు, ఛార్జీలు మొదలైనవి, రుణగ్రహీత(ల) స్పష్టమైన సమ్మతి లేకుండా, రుణం కాలపరిమితిలో ఏ దశలోనూ రుణగ్రహీత(ల) నుండి వసూలు చేయబడవు.
- ఇన్సూరెన్స్ ఛార్జీలు, లీగల్ ఛార్జీలు మొదలైన వాటి వంటి థర్డ్ పార్టీ సర్వీస్ ప్రొవైడర్స్ తరపున RE ల ద్వారా రుణగ్రహీతల నుండి వాస్తవ ప్రాతిపదికన వసూలు చేసే ఛార్జీలు కూడా APR (APR)లో భాగమవుతాయి మరియు వాటిని విడిగా వెల్లడించాలి.
- KFS యొక్క విషయాలను రుణగ్రహీతలకు వివరించాలి మరియు వాటిని రుణగ్రహీత(లు) అర్థం చేసుకున్నారని తెలిపే ఒక రసీదును ABCL పొంది, రికార్డులో భద్రపరచాలి.
- KFSను అందించిన తర్వాత, రుణగ్రహీత(లు)కు రుణ నిబంధనలను అంగీకరించడానికి, 7 రోజులు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ కాలపరిమితి ఉన్న

రుణాలకు కనీసం 3 పని దినాల చెల్లుబాటు వ్యవధిని, మరియు ఏడు రోజుల కంటే తక్కువ కాలపరిమితి ఉన్న రుణాలకు 1 పని దినం చెల్లుబాటు వ్యవధి ఉంటుంది.

- KFSను రుణ ఒప్పందంలో భాగంగా చూపించబడే ఒక సారాంశ పెట్టెగా కూడా చేర్చాలి.

నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో మార్పులతో సహా లోన్ల బట్టాడా

- ABCL తన రుణగ్రహీత(ల)కు మంజూరు చేసే నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పులు ఉంటే, వాటి గురించి స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత(లు)కు అర్థమయ్యే భాషలో నోటీసు ఇస్తుంది. ఈ మార్పులలో పంపిణీ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీసు ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైనవి ఉంటాయి. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమలయ్యేలా కూడా ABCL నిర్ధారిస్తుంది. ఈ మేరకు ఒక నిబంధన అన్ని రుణ పత్రాలలో చేర్చబడుతుంది.
- రుణ పత్రాల ప్రకారం చెల్లింపును లేదా నెరవేర్చడాన్ని వెనక్కి తీసుకోవడం/వేగవంతం చేయడం అనే నిర్ణయం, సంబంధిత రుణ పత్రాలకు అనుగుణంగా ఉండాలి.
- రుణగ్రహీతకు విరుద్ధంగా ABCL కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిం కోసం ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి లోన్ యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని తిరిగి చెల్లించిన మీదట లేదా లోన్ యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని రియలైజ్ చేసిన మీదట ABCL అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది S . ఒకవేళ అటువంటి సెట్-ఆఫ్ హక్కును వినియోగించుకోవాల్సి వస్తే, రుణగ్రహీతకు దాని గురించి మిగిలిన క్లెయింల గురించి పూర్తి వివరాలు మరియు సంబంధిత క్లెయిం సెటిల్ అయ్యేంత వరకు/చెల్లించేంత వరకు సెక్యూరిటీలను నిలుపుకోవడానికి ABCL అర్హత కలిగి ఉన్న పరిస్థితుల గురించి పూర్తి వివరాలతో సహా నోటీస్ ఇవ్వబడుతుంది.

డిజిటల్ రుణ మార్గదర్శకాలు, 2025కు కట్టుబడి ఉండటం

ABCL, ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడిన RBI జారీ చేసిన డిజిటల్ లెండింగ్ ఆదేశాలు, 2025కు కట్టుబడి ఉంటుంది.

సాధారణములు

- సంబంధిత రుణ పత్రాల నిబంధనలు మరియు షరతులలో పేర్కొన్న ప్రయోజనాల కోసం తప్ప, ABCL తన రుణగ్రహీత(ల) వ్యవహారాలలో జోక్యం చేసుకోదు (అయితే, రుణగ్రహీత ఇంతకు ముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం ABCL దృష్టికి వస్తే తప్ప).
- రుణగ్రహీతల నుండి రుణ ఖాతా బదిలీ/పూర్తి చెల్లింపు కోసం అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, ABCL యొక్క సమ్మతి లేదా అభ్యంతరం ఏదైనా ఉంటే, అది సాధారణంగా రుణగ్రహీత యొక్క అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు వారికి తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ వర్తించే అన్ని చట్టాలకు అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- రుణగ్రహీతల బకాయిల రికవరీ విషయంలో, ABCL మరియు దాని ఏజెంట్లు / ఏజెన్సీ భాగస్వాములు తమ రుణ వసూలు ప్రయత్నాలలో ఏ వ్యక్తినీ మౌఖికంగా లేదా శారీరకంగా బెదిరించడం లేదా అనవసరంగా వేధించడం చేయరు, బహిరంగంగా అవమానించడం లేదా రుణగ్రహీతల కుటుంబ సభ్యులు, రిఫరీలు మరియు స్నేహితుల గోప్యతపై చొరబడటం, మొదలైతే లేదా సోషల్ మీడియా ద్వారా అనుచిత సందేశాలను పంపడం, బెదిరింపు మరియు/లేదా అనామక కాల్లు చేయడం, రుణాలు/గడువు ముగిసిన మొత్తాన్ని రికవరీ చేయడానికి కండబలాన్ని ఉపయోగించడం, తప్పుడు మరియు తప్పుదారి పట్టించే ప్రాతినిధ్యాలు చేయడం మొదలైనవి. ABCL సిబ్బంది మరియు కలెక్షన్ ఏజెంట్లు / ఏజెన్సీ ఉద్యోగులకు కష్టమర్థతో తగిన రీతిలో వ్యవహరించడానికి తగినంత శిక్షణ పొందారని నిర్ధారించుకోవడానికి వారికి శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది.
- ABCL లేదా దాని ప్రతినిధి ఉదయం 08:00 గంటల నుండి సాయంత్రం 19:00 గంటల మధ్య బకాయిలు చెల్లించని కష్టమర్థకు ఫోన్ చేస్తారు.
- బకాయిలను వసూలు చేసే ఏకైక లక్ష్యంతో, అవసరమైతే, కంపెనీ డిపార్ట్ అయిన రుణగ్రహీత తనఖా పెట్టిన ఆస్తిపై ఉన్న సెక్యూరిటీని ఏర్పాటు చేయడానికి చర్యలు తీసుకోవచ్చు.
- ABCL తన సెక్యూరిటీని అమలు చేసే, దానిని మూల్యాంకనం చేసే మరియు దానిని నగదుగా మార్చే మొత్తం ప్రక్రియ నిష్పక్షపాతంగా మరియు

వర్షం: ABCL ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (న్యాయపరమైన అభ్యాసనా కోడ్) / అక్టోబర్ 30, 2025/1.1

పారదర్శకంగా ఉండేలా చూసుకోవాలి.

- ABCL తన అన్ని శాఖలలో దివ్యాంగులకు సాధ్యమైనంత సహాయాన్ని అందించడానికి కృషి చేస్తుంది.

ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగం

- ABCLలో, కస్టమర్ సర్వీస్ మరియు సంతృప్తి మా ప్రధాన లక్ష్యం.
- ABCL యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని మరింత అర్థవంతంగా మరియు సమర్థవంతంగా చేయడానికి, ABCL ఒక క్రమబద్ధమైన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని రూపొందించింది. ఈ యంత్రాంగం/వ్యవస్థ, కోరిన పరిహారం న్యాయబద్ధంగా మరియు నిష్పక్షపాతంగా ఉండేలా, మరియు వర్తించే నియమ నిబంధనల నిర్దేశిత పరిధిలో ఉండేలా నిర్ధారిస్తుంది.
- ABCL దివ్యాంగుల (PWD) ఫిర్యాదులను నిష్పక్షపాతంగా, న్యాయబద్ధంగా మరియు పారదర్శకంగా పరిష్కరిస్తుంది.
- అభిప్రాయాన్ని తెలియజేయాలనుకునే లేదా తమ ఫిర్యాదును పంపాలనుకునే కస్టమర్లు ఈ క్రింది మార్గాలను ఉపయోగించవచ్చు:
 - మా కస్టమర్ కేర్ నంబర్ కు కాల్ చేయండి (సోమవారం నుండి ఆదివారం వరకు ఉదయం 9:00 నుండి సాయంత్రం 7:00 గంటల వరకు): 1800-270-7000
 - విచారణలు / అభ్యర్థనల కోసం care.finance@adityabirlacapital.com కు ఇమెయిల్ చేయండి.
grievance.finance@adityabirlacapital.com (ఫిర్యాదులు చేయడానికి)
 - క్రింద పేర్కొన్న చిరునామాకు మాకు వ్రాయండి:
ఆదిత్య బిర్లా క్యాపిటల్ లిమిటెడ్
10వ అంతస్తు, R-టిక్ పార్క్, నిర్దాన్ కాంప్లెక్స్,
వెస్ట్ ఎక్స్ ప్రెస్ హైవే పక్కన, గుర్గావ్ ఈస్ట్,
ముంబై - 400 063.
- ఒకవేళ ఫిర్యాదు వ్రాతపూర్వకంగా అందినట్లయితే, ABCL 5 పని దినాలలోపు దానిని స్వీకరించినట్లుగా నిర్ధారణ పత్రాన్ని/ప్రత్యుత్తరాన్ని పంపడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. ఈ విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత, కంపెనీ ఒక నెల/30 రోజులలోపు కస్టమర్ కు తన తుది సమాధానాన్ని పంపడానికి ప్రయత్నిస్తుంది, లేదా మరింత సమయం కోరుతూ ఒక నెల/30 రోజులలోపు ఒక సమాచారాన్ని అందిస్తుంది. కంపెనీ నిర్దేశిత వ్యవధిలోగా (TAT) ఫిర్యాదులను పరిష్కరించేలా చూసుకోవాలి.
- ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి/ప్రధాన నోడల్ అధికారి వివరాలు, ఫిర్యాదును పై స్థాయికి తీసుకెళ్లే విధానం యొక్క వివరాలు మరియు స్వతంత్ర న్యాయాధికారి యొక్క ఫిర్యాదు నమోదు పోర్టల్ కంపెనీ వెబ్సైట్లో మరియు శాఖలలో అందుబాటులో ఉన్నాయి.
- ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి / ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి అలాగే ఫిర్యాదుల పరిష్కార ఛానెల్లు, అవుట్సోర్స్ ఏజెన్సీ అందించే సర్వీసులకు సంబంధించిన సమస్యను మరియు రుణగ్రహీతలు లేవనెత్తిన ఫిన్ టెక్ / డిజిటల్ లెండింగ్ సంబంధిత ఫిర్యాదులు / సమస్యలతో పాటు డిజిటల్ లెండింగ్ అప్లికేషన్లపై (కంపెనీ యాప్లు అలాగే ఏదైనా క్రెడిట్ ఫెసిలిటీషన్ సర్వీసులను విస్తరించడం కోసం కంపెనీ నిమగ్నమైన లెండింగ్ సర్వీస్ ప్రొవైడర్లు నిర్వహించే యాప్లతో సహా రుణగ్రహీత రుణం తీసుకోవడానికి వీలు కల్పించే వినియోగదారు ఇంటర్ఫేస్ తో మొబైల్ మరియు వెబ్ ఆధారిత అప్లికేషన్లు) లేవనెత్తిన ఫిర్యాదులను కూడా పరిష్కరిస్తారు.
- ఈ కంపెనీ ఇన్నూవేషన్ రెగ్యులేటరీ & డెవలప్ మెంట్ అథారిటీ ఆఫ్ ఇండియా ("IRDAI") వద్ద కాంపోజిట్ కార్పొరేట్ ఏజెంట్ గా నమోదు చేయబడింది మరియు ఇన్నూవేషన్ ఉత్పత్తులు మరియు మ్యూచువల్ ఫండ్ల పంపిణీ కోసం అసోసియేషన్ ఆఫ్ మ్యూచువల్ ఫండ్స్ ఆఫ్ ఇండియా నుండి మ్యూచువల్ ఫండ్ డిస్ట్రిబ్యూషన్ లైసెన్సును కూడా కలిగి ఉంది. తదనుగుణంగా, కంపెనీ లైసెన్సు పొందిన ఏజెంట్ గా చేపట్టే బీమా మరియు మ్యూచువల్ ఫండ్ల పంపిణీ వ్యాపారానికి సంబంధించిన సమస్యలను పరిష్కరించడానికి ఫిర్యాదుల పరిష్కార మార్గాలు కూడా అందుబాటులో ఉంటాయి.

రిజర్వ్ బ్యాంక్ – ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మెన్ పథకం, 2021 ప్రకారం, కంపెనీ ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారిని నియమించింది. ABCL యొక్క ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ మరియు నోడల్ ఆఫీసర్ల వివరాలు కంపెనీ వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉన్నాయి.

న్యాయమైన అభ్యాసనా కోడ్ను తెలియజేయడానికి ఉపయోగించే భాష మరియు విధానం

వివిధ వాటాదారుల సమాచారం కోసం, సరసమైన పద్ధతుల నియమావళిని స్థానిక భాషలలో కంపెనీ వెబ్సైట్లో ప్రచురించాలి.

బాధ్యతాయుతమైన రుణ విధానం - వ్యక్తిగత రుణాల తిరిగి చెల్లింపు/సర్దుబాటుపై చరాస్తి/స్థిరాస్తి పత్రాలను విడుదల చేయడం

ABCL ఈ క్రింది మార్గదర్శకాలను పాటించాలి:

- రుణ ఖాతా పూర్తి చెల్లింపు/సర్దుబాటు చేసిన 30 రోజుల వ్యవధిలోపు అసలు చరాస్తి/స్థిరాస్తి పత్రాలను (ఆస్తి పత్రాలను) ఇవ్వడం మరియు నమోదు చేసిన తాకట్టులను తొలగించడం జరుగుతుంది.
- రుణ ఒప్పందంలోని నిబంధనల ప్రకారం, రుణగ్రహీతలు ఆస్తి పత్రాలను రుణం అందించిన బ్రాంచ్ నుండి గానీ, లేదా డాక్యుమెంట్స్ అందుబాటులో ఉన్న ABCL కు ముందుగా తెలియజేసి కంపెనీ యొక్క ఏదైనా ఇతర కార్యాలయం/బ్రాంచ్ నుండి గానీ పొందవచ్చు.
- ఆస్తి పత్రాలను తిరిగి ఇచ్చే సమయాలు మరియు స్థలం మంజూరు పత్రంలో పేర్కొనబడతాయి.
- ఒకే రుణగ్రహీత లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీతలు మరణించిన సందర్భంలో, రుణ పత్రాలను చట్టపరమైన వారసులకు తిరిగి అప్పగించే విధానం కంపెనీ వెబ్సైట్లో పొందుపరచబడింది.
- రుణం పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన/సటిల్ చేసిన తర్వాత 30 రోజులకు మించి ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేయడంలో లేదా సంబంధిత రిజిస్ట్రీలో తిరిగి చెల్లింపులు జరిగాయి అని తెలిపే ఫారం దాఖలు చేయడంలో ABCL వల్ల ఏదైనా ఆలస్యం జరిగితే, ABCL ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడిన ఈ విషయానికి సంబంధించిన RBI నిబంధనల ప్రకారం, ఆలస్యమైన కాలానికి రుణగ్రహీతలకు నష్టపరిహారం చెల్లిస్తుంది. ABCL అటువంటి జాప్యానికి గల కారణాలను కూడా రుణగ్రహీత(ల)కు తెలియజేస్తుంది.
- ఆస్తి పత్రాలు పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా పోయినట్లయితే లేదా దెబ్బతిన్నట్లయితే, ABCL రుణగ్రహీతకు ఆస్తి పత్రాల నకిలీ/ధృవీకరించబడిన కాపీలను పొందడంలో సహాయం చేస్తుంది మరియు పైన పేర్కొన్న పాయింట్లో సూచించిన విధంగా పరిహారం చెల్లించడంతో పాటు, దానికి సంబంధించిన ఖర్చులను కూడా భరిస్తుంది. ఏదేమైనా, ఇటువంటి సందర్భాలలో, ఈ ప్రక్రియను పూర్తి చేయడానికి కంపెనీకి అదనంగా 30 రోజుల సమయం లభిస్తుంది మరియు ఆలస్యమైన కాలానికి సంబంధించిన జరిమానా ఆ తర్వాత (అంటే, మొత్తం 60 రోజుల తర్వాత) లెక్కించబడుతుంది.

సమాన నెలవారీ వాయిదాల (EMI) ఆధారిత వ్యక్తిగత రుణాలపై చర వడ్డీ రేటును పునఃసమీక్షించడం.

- వ్యాపార/వాణిజ్యేతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తిగత(లకు) సమాన వాయిదాల పద్ధతిలో (వాయిదాల వ్యవధికి సంబంధం లేకుండా) ప్లోటింగ్ వడ్డీ రేటుపై మంజూరు చేయబడిన వ్యక్తిగత రుణాలకు (క్రింద నిర్వచించబడినవి) తదుపరి పేరాలలో వివరించిన మార్గదర్శకాలు వర్తిస్తాయి:
 - వ్యక్తిగత రుణాలు అంటే వ్యక్తులకు ఇచ్చే రుణాలు, మరియు వీటిలో (ఎ) వినియోగదారుల రుణం (దిగువ నిర్వచించబడింది), (బి) విద్యా రుణం, (సి) స్థిరాస్తుల సృష్టి/అభివృద్ధి కోసం ఇచ్చే రుణాలు (ఉదాహరణకు, గృహ నిర్మాణం మొదలైనవి), మరియు (డి) ఆర్థిక ఆస్తులలో (షెర్లు, డిబెంచర్లు మొదలైనవి) పెట్టుబడి పెట్టడానికి ఇచ్చే రుణాలు ఉంటాయి.

➤ కన్స్ట్రామర్ క్రెడిట్ అనేది వ్యక్తులకు ఇచ్చే రుణాలను సూచిస్తుంది, ఇందులో (ఎ) వినియోగ వస్తువుల కోసం రుణాలు, (బి) క్రెడిట్ కార్డ్ స్వీకరించదగినవి, (సి) ఆటో రుణాలు (వాణిజ్య ఉపయోగం కోసం రుణాలు కాకుండా), (డి) బంగారం, బంగారు ఆభరణాలు, స్థిర ఆస్తి, స్థిర డిపాజిట్లు (FCNR(B)తో సహా), పేర్లు మరియు బాండ్లు మొదలైన వాటి ద్వారా పొందుపరచబడిన వ్యక్తిగత రుణాలు, (వ్యాపారం/వాణిజ్య ప్రయోజనాల కోసం కాకుండా), (ఇ) నిపుణులకు వ్యక్తిగత రుణాలు (వ్యాపార ప్రయోజనాల కోసం రుణాలు మినహాయించి), మరియు (ఎఫ్) ఇతర వినియోగ ప్రయోజనాల కోసం ఇచ్చే రుణాలు (ఉదా., సామాజిక వేడుకలు మొదలైనవి) ఉంటాయి. అయితే, ఇది (ఎ) విద్యా రుణాలు, (బి) స్థిర ఆస్తుల సృష్టి/పంపుదల కోసం ఇచ్చే రుణాలు (ఉదా., గృహనిర్మాణం మొదలైనవి), (సి) ఆర్థిక ఆస్తులలో పెట్టుబడి కోసం ఇచ్చే రుణాలు (పేర్లు, డిబెంచర్లు మొదలైనవి) మరియు (డి) KCC కింద రైతులకు ఇచ్చే వినియోగ రుణాలను మినహాయిస్తుంది. మూలధన పర్యాప్తత ప్రీమ్వర్క్ కింద రిస్క్ వెయిటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం, ప్రస్తుతం ఉన్న నియంత్రణ మార్గదర్శకాలు వర్తిస్తాయి.

- అర్హత గల రుణాన్ని మంజూరు చేసే సమయంలో, ABCL రుణగ్రహీతకు ఈ క్రింది విషయాలను స్పష్టంగా తెలియజేయాలి:
 - ✓ ముఖ్యమైన వాస్తవ ప్రకటన (Key Fact Statement) & రుణ ఒప్పందంలో వార్షిక వడ్డీ రేటు / వార్షిక శాతం రేటు (వర్తించే విధంగా); మరియు
 - ✓ మంజూరు పత్రంలో భాగంగా, టెంచ్మార్క్ వడ్డీ రేటులో మార్పు వల్ల రుణాలపై కలిగే ప్రభావం, దాని ఫలితంగా ఈఎంఐ, రుణ కాలపరిమితి లేదా రెండింటిలోనూ వచ్చే మార్పులను ఒక ఉదాహరణ ద్వారా వివరించడం.
- రుణ కాలవ్యవధిలో, ప్రామాణిక వడ్డీ రేటులో మార్పు కారణంగా ఈఎంఐ/కాలపరిమితిలో లేదా రెండింటిలోనూ ఏదైనా తదుపరి పెరుగుదల ఉంటే, దానిని తగిన మార్గాల ద్వారా రుణగ్రహీత(ల)కు తక్షణమే తెలియజేయడం జరుగుతుంది.
- ప్రామాణిక వడ్డీ రేటు పెరగడం వల్ల వడ్డీ రేటులో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా, రుణగ్రహీతలకు ఈ క్రింది ఎంపికలు అందుబాటులో ఉంటాయి:
 - a. రుణంలో మిగిలిన భాగానికి ABCL నిర్ణయించిన రేటుతో స్థిర వడ్డీ రేటుకు మారడం.
 - b. EMI మొత్తంలో పెరుగుదల; లేదా
 - c. వ్యవధి పొడిగింపు (వ్యవధి పొడిగింపు వల్ల ప్రతికూల రుణ విమోచన (అసలు వడ్డీ కలిపి వాయిదాలుగా అప్పు చెల్లించే విధానం) జరగకూడదు; ఉత్పత్తి పాలసీ నిబంధనల ప్రకారం అనుమతించదగిన గరిష్ట వ్యవధికి మించి వ్యవధి పొడిగించకూడదు); లేదా
 - d. ఆప్షన్ (బి) మరియు (సి) ల కలయిక; లేదా
 - e. రుణం యొక్క మిగిలిన కాలవ్యవధిలో ఎప్పుడైనా రుణాన్ని పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా ముందస్తుగా చెల్లించవచ్చు.
- రుణ కాలవ్యవధిలో, రుణగ్రహీత(లు)కు ABCL నిర్ణయించిన రేటుకు మరియు వర్తించే రుసుములను చెల్లించడానికి లోబడి, స్వీచ్ ఆప్షన్ ను 2 (రెండు) సార్లు ఉపయోగించుకోవడానికి అనుమతి ఇవ్వబడుతుంది (మొదటిసారి - ఫ్లోటింగ్ నుండి ఫిక్స్డ్ కు & రెండవసారి - ఫిక్స్డ్ నుండి ఫ్లోటింగ్ కు). ఒకసారి రుణగ్రహీత తనకున్న అవకాశాలన్నింటినీ ఉపయోగించుకున్న తర్వాత, అతను/ఆమె స్థిర వడ్డీ రేటుకు తిరిగి మారడానికి అనుమతించబడరు.
- ABCL, 'ఫ్లోటింగ్ రేటు నుండి స్థిర రేటుకు మారే' మరియు దీనికి విరుద్ధంగా మారే అవకాశాన్ని వినియోగించుకోవడానికి వర్తించే ఛార్జీలను మరియు ఈ ఆప్షన్లను వినియోగించుకోవడానికి సంబంధించిన ఇతర సర్వీస్/పరిపాలనా ఖర్చులను మంజూరు పత్రంలో రుణగ్రహీతలకు తెలియజేస్తుంది. డైరెక్టర్ల బోర్డుచే ఆమోదించబడిన, 'పెనాల్టీ, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడానికి సంబంధించిన వడ్డీ రేటు ప్రీమ్వర్క్ మరియు పాలసీ'లో భాగంగా ఉన్న స్వీచ్ ఓవర్ కోసం వర్తించే ఛార్జీలు, కంపెనీ వెబ్సైట్లో పొందుపరిచిన ఛార్జీల పట్టికలో భాగమై ఉంటాయి. పైన పేర్కొన్న ఛార్జీలలో ఏవైనా తదుపరి మార్పులు జరిగితే, వాటిని కూడా రుణగ్రహీత(ల)కు తెలియజేయడం జరుగుతుంది.
- మంజూరు పత్రంలో ఈ విషయం కూడా పొందుపరచాలి: వడ్డీ రేటును పునఃసమీక్షించే సమయంలో, ముందుగా రుణ కాలపరిమితిపై ప్రభావం చూపబడుతుంది (సంబంధిత ఉత్పత్తి పాలసీ నిబంధనలకు లోబడి), ఆ తర్వాత వర్తించే రుసుములను చెల్లించిన మీదట రుణగ్రహీతలు పైన పేర్కొన్న ఎంపికలను వినియోగించుకోవచ్చు.
- వడ్డీ రేట్ల పునఃసమీకరణ సమయంలో, రుణగ్రహీత(ల)కు తగిన తెలియపరిచే పద్ధతుల ద్వారా ఈ క్రింది విషయాలు తెలియజేయబడతాయి:
 - a. అమలులోనికి వచ్చే తేదీతో పాటు, ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేట్ల పునఃసమీకరణ (పెంచడం/తగ్గించడం) వివరాలు;
 - b. ఇటువంటి పునఃసమీకరణం యొక్క ప్రభావం (కాలపరిమితి, ఈఎంఐ లేదా రెండింటిలో మార్పు వంటివి);

- c. పైన పేర్కొన్న విధంగా, రుణగ్రహీతలు మరియు రుణగ్రహీత తన ఎంపికను ABCLకి తెలియజేయడం ద్వారా తన ఎంపికను ఉపయోగించుకునే కాలక్రమంతో ఎంపిక(లు) లభ్యత, అయితే రుణాన్ని పూర్తిగా / పాక్షికంగా ముందస్తుగా చెల్లించే ఎంపికను రుణ వ్యవధిలో రుణగ్రహీత ఉపయోగించుకోవచ్చు; మరియు
- d. సవరించిన రుణ చెల్లింపు షెడ్యూల్ మరియు రుణ స్టేట్‌మెంట్ రుణగ్రహీతలకు అందుబాటులో ఉండే కాలపరిమితి.
- ABCL తన ప్రస్తుత అర్హత కలిగిన రుణగ్రహీతలకు, తగిన కమ్యూనికేషన్ పద్ధతుల ద్వారా, ప్రతి త్రైమాసికంలో రుణ స్టేట్‌మెంట్ మరియు తిరిగి చెల్లింపు షెడ్యూల్‌లను అందిస్తుంది/అందుబాటులో ఉంచుతుంది. ఇందులో ఇప్పటివరకు వసూలు చేసిన అసలు మరియు వడ్డీ, ఈఎంఐ మొత్తం, మిగిలి ఉన్న ఈఎంఐల సంఖ్య మరియు రుణ కాలవ్యవధి మొత్తంపై వార్షిక వడ్డీ రేటు/వార్షిక శాతం రేటు వివరాలు పొందుపరచబడతాయి.

జరిమానా ఛార్జీలపై వడ్డీ రేటు ప్రీమియర్స్ విధానం మరియు మార్గదర్శకాలు

- రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులపై వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయించడానికి నిధుల ఖర్చు, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియంను పరిగణనలోకి తీసుకొని ABCL వడ్డీ రేటు నమూనాను స్వీకరించింది.
- వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటు అనేది రుణగ్రహీత యొక్క రిస్క్ స్థాయిపై ఎక్కువగా ఆధారపడి ఉంటుంది, అంటే వారి ఆర్థిక బలం, వ్యాపారం, వ్యాపారాన్ని ప్రభావితం చేసే నియంత్రణ వాతావరణం, పోటీ, రుణగ్రహీత యొక్క గత చరిత్ర మొదలైనవి.
- ఈ రుణానికి వర్తించే వడ్డీ రేటును మంజూరు పత్రంలో రుణగ్రహీతకు లేదా కస్టమర్‌కు స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.
- వడ్డీ రేటును వార్షిక ప్రాతిపదికన లెక్కించడం జరుగుతుంది, తద్వారా ఖాతాకు విధించే బచ్చితమైన రేట్ల గురించి రుణగ్రహీతకు తెలుస్తుంది.
- RBI కాలానుగుణంగా ఈ విషయంలో సూచించిన మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా, సహ-బాధ్యతలు ఉన్న లేదా లేని వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేయబడిన అన్ని ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్లపై ABCL విడుదల చేసుకోలేకపోవడం వల్ల ఛార్జీలు / ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలను విధించదు.
- 2026 జనవరి 1వ తేదీ నుండి, ABCL వ్యక్తిగత మరియు MSE రుణగ్రహీతలకు, సహ-బాధ్యులు ఉన్న లేదా లేకపోయినా, వ్యాపార ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేయబడిన అన్ని ఫ్లోటింగ్ రేట్ రుణాలు మరియు అడ్వాన్స్‌లపై విడుదల చేసుకోలేకపోవడం వల్ల ఛార్జీలు / ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలను విధించదు. ఇది ఈ విషయమై RBI ఎప్పటికప్పుడు నిర్దేశించిన మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- రుణాలను పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా ముందస్తుగా చెల్లించడానికి ఉపయోగించే నిధుల మూలంతో సంబంధం లేకుండా, మరియు ఎటువంటి కనీస లాక్-ఇన్ వ్యవధి లేకుండా, ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు / ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలను విధించకపోవడం వర్తిస్తుంది. స్థిర మరియు వేరియబుల్ వడ్డీ రేట్ల కలయికతో ఉన్న రుణాలకు ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీల వర్తింపు, ముందస్తు చెల్లింపు సమయంలో రుణం వేరియబుల్ రేటుపై ఉండా లేదా అనే దానిపై ఆధారపడి ఉంటుంది.
- ABCL తన సొంత దృష్టాంతంతో ముందస్తు చెల్లింపు జరిపినప్పుడు ఎటువంటి రుసుములను వసూలు చేయదు.
- ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలను మంజూరు పత్రంలో మరియు రుణ ఒప్పందంలో స్పష్టంగా వెల్లడించాలి.
- కంపెనీ బోర్డు 'అపరాధ రుసుములు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడానికి వడ్డీ రేటు పద్ధతి మరియు విధానాన్ని' ఆమోదించి, వాటిని కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో పొందుపరిచింది.
- ABCL, 2024 ఏప్రిల్ 29న RBI జారీ చేసిన 'రుణదాతల కోసం సరసమైన పద్ధతుల నియమావళి - వడ్డీ వసూలు' అనే సర్క్యులర్‌కు కట్టుబడి ఉండేలా చూస్తుంది. ABCL, న్యాయం మరియు పారదర్శకత స్ఫూర్తికి అనుగుణంగా లేని, వడ్డీ రేటు వసూలుకు సంబంధించిన ఎలాంటి అన్యాయమైన పద్ధతులలో పాల్గొనదు.
- ABCL, రుణ ఖాతాలలో జరిమానా ఛార్జీలకు సంబంధించిన మార్గదర్శకాలకు కట్టుబడి ఉండేలా చూసుకోవాలి, ఈ మార్గదర్శకాలు ఇతర విషయాలతో పాటుగా క్రింది అంశాలను నిర్దేశిస్తాయి:

- జరిమానా రుసుములపై వడ్డీ విధించబడదు, అంటే, అటువంటి రుసుములపై అదనపు వడ్డీ లెక్కించబడదు. అయితే, ఇది రుణ ఖాతాలో వడ్డీని లెక్కించే సాధారణ ప్రక్రియలను ప్రభావితం చేయదు. వడ్డీ రేటుకు అదనంగా ఎలాంటి వాయిదా భాగం జోడించబడదు.
- ఒక నిర్దిష్ట రుణం/ఉత్పత్తి వర్గంలో వివక్ష లేకుండా, జరిమానా ఛార్జీల మొత్తం సహేతుకంగా మరియు రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించకపోవడానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.
- వ్యాపారేతర ప్రయోజనాల కోసం 'వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు' మంజూరు చేసిన రుణాల విషయంలో విధించే జరిమానా ఛార్జీలు, రుణ ఒప్పందంలోని నిబంధనలు మరియు షరతులను ఉల్లంఘించినందుకు వ్యక్తిగతేతర రుణగ్రహీతలకు వర్తించే జరిమానా ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండకూడదు.
- వర్తించే విధంగా రుణ పత్రాలు / అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు / కీలక వాస్తవాల ప్రకటనలో జరిమానా రుసుముల మొత్తం మరియు కారణం స్పష్టంగా వెల్లడించాలి. పెనాల్టీ మరియు ఇతర ఛార్జీలు కూడా కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో 'వడ్డీ రేట్లు మరియు సర్వీస్ ఛార్జీలు' ట్యాబ్ కింద ప్రదర్శించబడతాయి.
- రుణానికి సంబంధించిన ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనప్పుడు, రిమైండర్‌లను పంపే సమయంలో రుణగ్రహీతలకు జరిమానా ఛార్జీల గురించి కూడా తెలియజేయాలి. అంతేకాకుండా, జరిమానా రుసుములను విధించిన ఏదైనా సందర్భం మరియు దానికి గల కారణం కూడా తెలియజేయబడుతుంది.

FPC మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క సమీక్ష

ABCL ద్వారా ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతిపై వార్షిక సమీక్ష మరియు యాజమాన్యంలోని వివిధ స్థాయిలలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం పనితీరుపై త్రైమాసిక సమీక్ష నిర్వహించబడుతుంది మరియు దానికి సంబంధించిన నివేదిక బోర్డు ముందు ఉంచబడుతుంది.

వివిధములు

ప్రస్తుతం ABCL బంగారు ఆభరణాల తాకట్టుపై రుణాలు ఇవ్వడం లేదా వాణిజ్య వాహనాలకు ఫైనాన్స్ అందించడం వంటి వాటిని పరిగణించడం లేదు. ఈ ఉత్పత్తి శ్రేణులను జోడించిన పక్షంలో, RBI నిర్దేశించిన మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా FPCని తగిన విధంగా నవీకరించబడుతుంది.

గోప్యత

- కస్టమర్ ద్వారా అధికారం పొందితే తప్ప, ABCL అన్ని వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని గోప్యంగా మరియు రహస్యంగా పరిగణిస్తుంది.
- కస్టమర్ అధికారం ఇస్తే తప్ప, క్రింది మినహాయింపు సందర్భాలు కాకుండా మరే ఇతర సంస్థకు కూడా ABCL లావాదేవీల వివరాలను వెల్లడించదు:
 - చట్టబద్ధమైన లేదా నియంత్రణ చట్టాల ద్వారా సమాచారాన్ని అందించడానికి.
 - ఈ సమాచారాన్ని వెల్లడించాల్సిన బాధ్యత ప్రజల పట్ల ఉన్నట్లయితే.
 - రుణగ్రహీత సమ్మతితో డేటాను గ్రూప్ కంపెనీలతో పంచుకోవచ్చు.
 - మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం కస్టమర్ల గురించిన సమాచారాన్ని ఇతరులకు అందించడానికి ABCL దీనిని ఒక కారణంగా ఉపయోగించదు.