યોગ્ય આચરણ સંબંધિત સંહિતા

આદિત્ય બિરલા કેપિટલ લિમિટેડ

આવૃત્તિ 1.2

આંતરિક

આદિત્ય બિરલા કેપિટલ લિમિટેડ
કૉર્પોરેટ ઑફિસ:
વન વર્લ્ડ સેન્ટર, ટાવર 1, 18મો માળ, જ્યુપિટર મિલ કમ્પાઉન્ડ,
841, સેનાપતિ બાપટ માર્ગ, એલ્ફિન્સ્ટન રોડ, મુંબઈ, મહારાષ્ટ્ર - 400 013
ટેલિ.: +91 22 6723 9101 | abc.secretarial@adityabirlacapital.com | www.adityabirlacapital.com
ગ્રાહક સેવા અને અન્ય પૂછપરછ માટે:care.finance@adityabirlacapital.com
ટોલ-ફ્રી નં.: 1800-270-7000

રજિસ્ટર્ડ ઑફિસ:
ઇન્ડિયન રેયોન કમ્પાઉન્ડ,
વેરાવળ, ગુજરાત - 362 266
ટેલિ.: +91 28762 43257
સીઆઇએન: L67120GJ2007PLC058890

દસ્તાવેજની વિગતોઃ

વિવરણ	વિગતો
દસ્તાવેજનું શીર્ષક	ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડ (યોગ્ય આચરણ સંબંધિત સંહિતા)
દસ્તાવેજના માલિક	અનુપાલન
દસ્તાવેજનો કોડ	એબીસીએલ - એફપીસી
દસ્તાવેજની આવૃત્તિનો નં.	1.2
દસ્તાવેજનું વર્ગીકરણ	આંતરિક
મંજૂરીની તારીખ	31 જુલાઇ, 2026 એબીસીએલના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા.

આવૃત્તિ નિયંત્રણઃ

આવૃત્તિનો નં.	તારીખ	ફેરફાર કરનાર	ફેરફારનો પ્રકાર
1.0	31 માર્ચ, 2025	અનુપાલન	પ્રારંભિક આવૃત્તિ
1.1	30 ઓક્ટોબર, 2025	અનુપાલન	સુધારો
1.2	31 જુલાઇ, 2026	અનુપાલન	સુધારો

મંજૂરીઃ

મંજૂર કરનાર	તારીખ	ટિપ્પણી
એબીસીએલ બોર્ડ	31 માર્ચ, 2025	-
એબીસીએલ બોર્ડ	30 ઓક્ટોબર, 2025	નિયમનકારી અપડેટ્સ અનુસાર સુધારો
એબીસીએલ બોર્ડ	31 જુલાઇ, 2026	નિયમનકારી અપડેટ્સ અનુસાર સુધારો

વિષયવસ્તુ

વિગતો	પેજ નં.
સર્વગ્રાહી કલમ	4
સંહિતાનો હેતુ	4
ભેદભાવ નહીં કરવા સંબંધિત નીતિ	4
લોન માટેની અરજીઓ અને તેની પ્રક્રિયા	4
લોનનું મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો	4
લોન અને ધિરાણ માટેનું કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (કેએફએસ)	5
નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનની ચૂકવણી	5
ડિજિટલ ધિરાણના સંદર્ભમાં આરબીઆઈ (એનબીએફસી – ક્રેડિટ ફેસિલિટીઝ) ડિરેક્શન્સ, 2025નું અનુપાલન	5
આરબીઆઈ (એનબીએફસી - રીસ્પોન્સિબલ બિઝનેસ કન્ડક્ટ) ડિરેક્શન્સ, 2025નું અનુપાલન - સોના અને ચાંદીની જામીનગીરી સામે ધિરાણમાં આચરણ સંબંધિત પાસાં	6
જનરલ	6
ફરિયાદ નિવારણનું તંત્ર	6
રીઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઝ – ઇન્ટર્નલ ઓમ્બડ્સમેન) ડિરેક્શન્સ, 2026	7
ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના સંચારની ભાષા અને પદ્ધતિ	7
ધિરાણનું જવાબદારીભર્યું આચરણ - પર્સનલ લોનની પરત-ચૂકવણી/સેટલમેન્ટ કરવા પર સ્થાવર/જંગમ મિલકતના દસ્તાવેજો રીલીઝ કરવા	7
પર્સનલ લોન પર આધાર રાખીને ઇક્વેટેડ મન્થલી ઇન્સ્ટોલમેન્ટ (ઇએમઆઈ) પરના ફ્લોટિંગ વ્યાજદરને રીસેટ કરવો	8
દંડાત્મક ચાર્જિસ પર વ્યાજદરની ફ્રેમવર્ક પોલિસી અને માર્ગદર્શિકા	9
એફપીસી અને ફરિયાદ નિવારણના તંત્રની સમીક્ષા	10
પ્રકીર્ણ	10
ગુપ્તતા	10

સર્વગ્રાહી કલમ

રીઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા ('આરબીઆઈ') દ્વારા સમયાંતરે બહાર પાડવામાં આવેલા તમામ પ્રવર્તમાન અને ભાવિ માસ્ટર પરિપત્રો/નિર્દેશો/માર્ગદર્શિકા/માર્ગદર્શન નોંધો એબીસીએલના ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડ (યોગ્ય આચરણ સંબંધિત સંહિતા)નું માર્ગદર્શન કરશે અને તે આ સંહિતાના વિષયવસ્તુનું સ્થાન લેશે. તેમાં, અન્ય બાબતોની સાથે, નીચેના પરિપત્રોનો સમાવેશ થાય છે:

પરિપત્ર	ઇશ્યૂ કર્યાની તારીખ
રીઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઝ – રીસ્પોન્સિબલ બિઝનેસ કન્ડક્ટ) ડિરેક્શન્સ, 2025 (1 જુલાઇ, 2026ના રોજ અપડેટ કરવામાં આવ્યાં)	તારીખ 1 જુલાઇ, 2026ના રોજ સુધીમાં અપડેટ કરવામાં આવેલ
ધીરધાર માટેનો ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડ - વ્યાજની વસૂલાત, જેમાં સમયાંતરે સુધારા કરવામાં આવ્યાં છે.	29 એપ્રિલ, 2024

સંહિતાનો હેતુ

આ સંહિતાને નીચેના હેતુઓ માટે તૈયાર કરવામાં આવી છે:

- તેના તમામ ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે યોગ્ય આચરણની ખાતરી કરવી
- વધુ પારદર્શકતાની ખાતરી કરવી, જેથી ગ્રાહકો ઉત્પાદન વિશે વધુ સારી સમજ કેળવી શકે અને માહિતગાર થઇને નિર્ણય લઇ શકે.
- આદિત્ય બિરલા કેપિટલ લિમિટેડ ('એબીસીએલ' / 'કંપની')માં ગ્રાહકોનો વિશ્વાસ વધારવો.

આ સંહિતા ગ્રાહકોને તેઓ જે નાણાકીય સુવિધાઓ અને સેવાઓનો લાભ લેવાના છે, તેના સંબંધમાં માહિતગાર થઇને નિર્ણય લેવામાં મદદ કરશે અને કંપની દ્વારા મંજૂર અને વિતરિત કરવામાં આવતી કોઇપણ લોન પર તે લાગુ થશે.

ભેદભાવ નહીં કરવા સંબંધિત નીતિ

- એબીસીએલ તેના અરજદારોને ઉત્પાદનો અને સુવિધાઓ જેમાં લોન સુવિધાઓનો પણ સમાવેશ થાય છે, તે પૂરી પાડવામાં જાતિ, વંશ, ધર્મ અથવા શારીરિક/દ્રષ્ટિની ખામી ધરાવતા અરજદારો પ્રત્યે વિકલાંગતાના આધારે કોઇ ભેદભાવ રાખશે નહીં.
- એબીસીએલ તમામ સ્તરે કર્મચારીઓ માટે યોજવામાં આવતા તમામ તાલીમ કાર્યક્રમોમાં દિવ્યાંગોના અધિકારોને આવરી લેનારા યોગ્ય મોડ્યુલને સામેલ કરશે.
- એબીસીએલ તેની તમામ શાખાઓમાં દિવ્યાંગો (પર્સન્સ વિથ ડિસેબિલિટીઝ/પીડબલ્યુડી)ને શક્ય તેટલી સહાય પૂરી પાડવાનો પ્રયત્ન કરશે.

લોન માટેની અરજીઓ અને તેની પ્રક્રિયા

- ઋણકર્તા(ઓ) સાથેનો તમામ સંદેશાવ્યવહાર ઋણકર્તા(ઓ)ની માતૃભાષામાં અથવા તેઓ સમજી શકે તેવી ભાષામાં કરવામાં આવશે.
- લોનના અરજીપત્રકમાં ઋણકર્તા(ઓ)ના હિતને અસર કરે એવી તમામ જરૂરી માહિતીનો સમાવેશ થવો જોઇએ, જેથી અન્ય ધીરધારોના નિયમો અને શરતો સાથે સાર્થક સરખામણી કરી શકાય અને ઋણકર્તા(ઓ) માહિતગાર થઇને નિર્ણય લઇ શકે.
- લોનના અરજીપત્રકની સાથે સોંપવા જરૂરી હોય તેવા દસ્તાવેજોની યાદીનો ઉલ્લેખ લોનના અરજીપત્રકમાં કરવામાં આવશે.
- એબીસીએલ લોનના તમામ અરજીપત્રકો માટેની પહોંચ આપશે. આ રીતે આપવામાં આવેલી પહોંચમાં લોનના અરજીપત્રકોનો નિકાલ કરવાની સમયમર્યાદાનો ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે. ગ્રાહક તેમની અરજીની સ્થિતિ વિશેની અપડેટ મેળવવા માટે નિયત કસ્ટમર કેર નંબર અથવા ઇ-મેઇલ આઇડી પર કંપનીના રીલેશનશિપ મેનેજર અથવા કસ્ટમર સર્વિસ ટીમનો સંપર્ક પણ કરી શકે છે.

લોનનું મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો

- એબીસીએલ લોન મંજૂર કરવામાં આવેલી રકમ, વાર્ષિક વ્યાજદર અને તેના ઉપયોગની પદ્ધતિ સહિતના નિયમો અને શરતો અંગેની માહિતી ઋણકર્તા(ઓ)ને સમજાય તેવી પ્રાદેશિક ભાષામાં મંજૂરીપત્ર અથવા અન્યથા લેખિતમાં જણાવશે. એબીસીએલ ઋણકર્તા દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિનો રેકોર્ડ જાળવી રાખશે.

- એબીસીએલ તમામ ઋણકર્તા(ઓ)ને લોનની મંજૂરી/વિતરણ/વિતરણ પછીના તબક્કે વ્યાજદર સહિત લોનના નિયમો અને શરતો ધરાવતા લોનના કરારની એક નકલ, તેમજ લોનના કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા તેના પરિશિષ્ટોની નકલ, મુખ્યત્વે પ્રાદેશિક ભાષામાં અથવા ઋણકર્તાને સમજાય તેવી ભાષામાં પૂરી પાડશે. લોનના દસ્તાવેજોમાં વિલંબિત પરત-ચૂકવણી માટે વસૂલવામાં આવનાર દંડાત્મક ચાર્જિસ સંબંધિત કોઈપણ કલમ બોલ્ડ અક્ષરોમાં સ્પષ્ટ કરવામાં આવશે.
- કંપની જ્યાં પણ લાગુ પડતું હોય ત્યાં કોન્ટ્રાક્ટ/લોનના દસ્તાવેજોમાં ઇન-બિલ્ટ રીપઝેશન કલોઝ (ફરીથી કબજો લેવાની કલમ) રાખશે, જેથી કાયદાકીય રીતે તેનું અમલીકરણ કરી શકાય, તેની ખાતરી થઈ શકે. જ્યાં પણ લાગુ પડતું હોય ત્યાં, એબીસીએલના લોનના દસ્તાવેજોમાં સામેલ નિયમો અને શરતોમાં કબજો લેવા માટેના નોટિસ પીરિયડ, નોટિસ પીરિયડમાંથી મુક્તિ આપવા માટેના સંજોગો, મિલકતનું વેચાણ / હરાજી અને ઋણકર્તા(ઓ)ને ફરીથી કબજો સોંપવા અંગેની જોગવાઈઓનો પણ સમાવેશ કરવામાં આવશે.

લોન અને ધિરાણ માટેનું કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (કેએફએસ)

એબીસીએલ આરબીઆઈ દ્વારા ઇશ્યૂ કરવામાં આવેલા 'લોન્સ એન્ડ એડવાન્સિસ માટે કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (કેએફએસ)' ('કેએફએસ પરિપત્ર')માં દર્શાવવામાં આવેલી માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરશે, જે અન્ય બાબતોની સાથે નીચે મુજબની જોગવાઈઓ પૂરી પાડે છે:

- કેએફએસ ઋણકર્તાઓને સમજાય તેવી ભાષામાં લખવામાં આવશે.
- એબીસીએલ 'લોન અને ધિરાણ માટેના કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ'ના ભાગ બીના પરિશિષ્ટ 1માં નિર્ધારિત કરવામાં આવેલા પ્રમાણિત ફોર્મેટમાં અને સંભવિત ઋણકર્તા(ઓ)ને સમજાય તેવી ભાષામાં કેએફએસ પૂરું પાડશે, જેથી તેઓ લોનનો કરાર કરતા પહેલાં પૂરતી માહિતી સાથે નિર્ણય લઈ શકે.
- દરેક કેએફએસનો એક વિશિષ્ટ પ્રપોઝલ નંબર હશે અને તેમાં 'લોન અને ધિરાણ માટેના કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ'ના ભાગ બીમાં આપવામાં આવેલા ઉદાહરણને અનુરૂપ, વાર્ષિક ટકાવારી દર ('એપીઆર')ની ગણતરીની શીટ અને લોનની મુદત દરમિયાનના લોનના એમોર્ટાઇઝેશન (ઋણમોકૂફી) શિડ્યૂલનો સમાવેશ કરવામાં આવશે. એપીઆરમાં એબીસીએલ દ્વારા વસૂલવામાં આવતા તમામ ચાર્જિસનો સમાવેશ થશે.
- એપીઆર એ ઋણકર્તા માટે ક્રેડિટનો વાર્ષિક ખર્ચ છે, જેમાં વ્યાજદર અને ધિરાણની સુવિધા સાથે સંકળાયેલા અન્ય તમામ ચાર્જિસનો સમાવેશ થાય છે. કેએફએસમાં જેનો ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો ન હોય તેવી કોઈપણ ફી, ચાર્જિસ વગેરેને લોનની મુદત દરમિયાન કોઈપણ તબક્કે ઋણકર્તા(ઓ)ની સ્પષ્ટ સંમતિ વિના તેમની પાસેથી વસૂલવામાં આવશે નહીં.
- થર્ડ-પાર્ટી સર્વિસ પ્રોવાઇડર્સ વતી આરઈ દ્વારા ઋણકર્તાઓ પાસેથી વાસ્તવિક ધોરણે વસૂલવામાં આવતા ચાર્જિસ, જેમ કે, વીમાના ચાર્જિસ, કાયદાકીય ચાર્જિસ વગેરે પણ એપીઆરનો હિસ્સો બનશે અને તેને અલગથી દર્શાવવામાં આવશે.
- એબીસીએલ જ્યાં પણ આવા ચાર્જિસ વસૂલતી હોય તેવા તમામ કિસ્સાઓમાં દરેક ચૂકવણી માટેની રસીદો અને સંબંધિત દસ્તાવેજો ઋણકર્તાને વાજબી સમયગાળામાં પૂરાં પાડવામાં આવશે.
- કેએફએસનું વિષયવસ્તુ ઋણકર્તાને સમજાવવામાં આવશે અને કેએફએસનું વિષયવસ્તુ ઋણકર્તા(ઓ)ને સમજાઈ ગયું હોવાની સ્વીકૃતિ એબીસીએલ દ્વારા મેળવવામાં આવશે અને તેનો રેકોર્ડ રાખવામાં આવશે.
- કેએફએસ પૂરું પાડવામાં આવ્યાં પછી, ઋણકર્તા(ઓ) પાસે લોનની શરતો સાથે સંમત થવા માટે 7 દિવસ કે તેથી વધુની મુદત ધરાવતી લોન માટે ઓછામાં ઓછા 3 કાર્ય દિવસોનો વેલિડિટી પીરિયડ અને સાત દિવસથી ઓછી મુદત ધરાવતી લોન માટે 1 કાર્ય દિવસનો વેલિડિટી પીરિયડ રહેશે.
- કેએફએસને લોનના કરારના ભાગરૂપે પ્રદર્શિત કરવા માટે તેનો એક સમરી બોક્સ તરીકે પણ સમાવેશ કરવામાં આવશે.

નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનની ચૂકવણી

- એબીસીએલ દ્વારા તેના ઋણકર્તા(ઓ)ને વિતરણના શિડ્યૂલ, વ્યાજદર, સર્વિસ ચાર્જિસ, પૂર્વ-ચૂકવણીના ચાર્જિસ વગેરે સહિતની મંજૂરીની શરતો અને નિયમોમાં કોઈપણ ફેરફાર થવા અંગે ઋણકર્તા(ઓ)ની માતૃભાષામાં અથવા તેઓ સમજી શકે તેવી ભાષામાં જાણ કરવામાં આવશે. એબીસીએલ એ બાબતની પણ ખાતરી કરશે કે, વ્યાજદર અને ચાર્જિસમાં ફેરફાર ફક્ત ભાવિ પ્રભાવથી જ લાગુ કરવામાં આવે. આ મતલબની એક શરત લોનના તમામ કરારોમાં સામેલ કરવામાં આવશે.
- કરારો હેઠળ ચૂકવણી કે પર્ફોમન્સને પરત ખેંચવા/તેને વહેલું કરવા અંગેનો નિર્ણય લોનના કરારોને અનુરૂપ થઇને લેવામાં આવશે.
- એબીસીએલ દ્વારા તમામ લેણાંની ચૂકવણી અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત થવા પર તમામ જામીનગીરીને મુક્ત કરવામાં આવશે, જોકે આ બાબત એબીસીએલ ઋણકર્તા(ઓ) સામે અન્ય કોઈ પણ દાવા માટે ધરાવતી કાયદેસરની યોગ્યતા અથવા પૂર્વાધિકાર (લિયન)ને આધીન રહેશે. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો ઋણકર્તા(ઓ)ને બાકીના દાવાઓ વિશેની સંપૂર્ણ વિગતો અને જે શરતો હેઠળ એબીસીએલ સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચૂકવણી ન થાય ત્યાં સુધી જામીનગીરી જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે, તે અંગેની નોટિસ આપવામાં આવશે.

ડિજિટલ ધિરાણના સંદર્ભમાં આરબીઆઈ (એનબીએફસી – ક્રેડિટ ફેસિલિટીઝ) ડિરેક્શન્સ, 2025નું અનુપાલન

એબીસીએલ ડિજિટલ ધિરાણના સંદર્ભમાં 28 નવેમ્બર, 2025ના રોજ ઇશ્યૂ કરવામાં આવેલા (સમયાંતરે અપડેટ કરવામાં આવેલા) રીઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઝ – ક્રેડિટ ફેસિલિટીઝ) ડિરેક્શન્સ, 2025નું પાલન કરશે.

આરબીઆઈ (એનબીએફસી - રીસ્પોન્સિબલ બિઝનેસ કન્ડક્ટ) ડિરેક્શન્સ, 2025નું અનુપાલન - સોના અને ચાંદીની જામીનગીરી સામે ધિરાણમાં આચરણ સંબંધિત પાસાં

એબીસીએલ 28 નવેમ્બર, 2025ના રોજ ઇશ્યૂ કરવામાં આવેલા (સમયાંતરે અપડેટ કરવામાં આવેલા) રીઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઝ – રીસ્પોન્સિબલ બિઝનેસ કન્ડક્ટ) ડિરેક્શન્સ, 2025 હેઠળ દર્શાવવામાં આવેલી સોના અને ચાંદીની જામીનગીરી સામે ધિરાણ આપવામાં આચરણ સંબંધિત પાસાં અંગેની માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન થાય તેની ખાતરી કરશે.

જનરલ

- એબીસીએલ લોનના કરારોના નિયમો અને શરતોમાં પૂરાં પાડવામાં આવેલ ઉદ્દેશ્યો સિવાય ઋણકર્તા(ઓ)ની બાબતોમાં દખલગીરી કરવાનું ટાળશે (સિવાય કે એવી કોઈ માહિતી એબીસીએલના ધ્યાનમાં આવે, જે ઋણકર્તા દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય).
- ઋણકર્તા(ઓ) પાસેથી ઋણ ખાતાના ટ્રાન્સફર/ફોરક્લોઝર માટેની વિનંતી મળે તો, તે કિસ્સામાં, એબીસીએલની સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે જો કોઈ વાંધો હોય તો, તેને સામાન્ય રીતે ઋણકર્તાની વિનંતી મળ્યાંની તારીખથી 21 દિવસની અંદર આવા ઋણકર્તાને જણાવવામાં આવશે. આ પ્રકારનું ટ્રાન્સફર તમામ લાગુ પડતા કાયદાઓને અનુરૂપ કરારની પારદર્શક શરતો મુજબ રહેશે.
- એબીસીએલ અને તેના એજન્ટો / એજન્સી પાર્ટનર્સ તેના ઋણકર્તા(ઓ)ના બાકી લેણાંની વસૂલાતની બાબતમાં, ઋણની વસૂલાતના તેમના પ્રયત્નોમાં કોઈપણ વ્યક્તિ વિરુદ્ધ મૌખિક કે શારીરિક એમ કોઈપણ પ્રકારની ધાકધમકી અથવા અયોગ્ય હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં, જેમાં જાહેરમાં અપમાનિત કરવાના ઈરાદાથી કરવામાં આવેલા કૃત્યો અથવા ઋણકર્તાના પરિવારના સભ્યો, લવાદો અને મિત્રોની ગુપ્તતામાં દખલ કરવી, મોબાઈલ પર અથવા સોશિયલ મીડિયા દ્વારા અયોગ્ય સંદેશાઓ મોકલવા, ધમકીભર્યા અને/અથવા અનામી કોલ કરવા, લોન/બાકી રકમની વસૂલાત માટે બાહુબળનો ઉપયોગ કરવો, ખોટી અને ભ્રામક રજૂઆતો કરવી વગેરેનો સમાવેશ થાય છે. એબીસીએલના સ્ટાફ અને કલેક્શન એજન્ટો / એજન્સીના કર્મચારીઓને એ વાતની ખાતરી કરવા માટે તાલીમ આપવામાં આવે છે કે, તેઓ ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતી તાલીમ ધરાવતા હોય.
- એબીસીએલ અથવા તેના પ્રતિનિધિ દ્વારા બાકી લેણાં ધરાવતા ગ્રાહકોને સવારના 08:00 કલાકથી સાંજના 19:00 કલાકની વચ્ચે જ કોલ કરવામાં આવશે.
- એબીસીએલ બાકી લેણાં ધરાવતા ઋણકર્તા પાસેથી ફક્ત લેણાંની વસૂલાત કરવાના હેતુથી (જો જરૂર જણાય તો) તેની પાસે ગીરો મૂકેલી જામીનગીરીનો અમલ કરવાની વ્યવસ્થા કરી શકે છે.
- એબીસીએલ એ વાતની ખાતરી કરશે કે તેની જામીનગીરીનો અમલ કરવાની, તેના મૂલ્યાંકન અને તેની વસૂલાતની સમગ્ર પ્રક્રિયા નિષ્પક્ષ અને પારદર્શક હોય.
- લોનની વસૂલાતના કિસ્સામાં એનબીએફસી ઋણકર્તાને અયોગ્ય રીતે હેરાન કરવાનો આશરો લેશે નહીં, જેમ કે, અયોગ્ય સમયે ઋણકર્તાઓને વારંવાર હેરાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે બળપ્રયોગ કરવો વગેરે.
- એબીસીએલ પ્રચાર-પ્રસાર / ટેલિમાર્કેટિંગ સંબંધિત તમામ પ્રવૃત્તિઓ માટે સમયાંતરે ટીઆરએઆઈ દ્વારા ઇશ્યૂ કરવામાં આવેલી માર્ગદર્શિકા અનુસાર નોંધાયેલા ટેલિમાર્કેટર્સને જ નિયુક્ત કરશે અને આ કામગીરી માટે રોકવામાં આવેલા ટેલિમાર્કેટર્સ (ડીએસએ / ડીએમએ)ની યાદી, ટેલિમાર્કેટિંગ કોલ્સ કરવા માટે ઉપયોગમાં લેવાતા નોંધાયેલા ટેલિફોન નંબરોની સાથે ટીઆરએઆઈને પૂરી પાડશે. એબીસીએલ હંમેશાં એ વાતની ખાતરી કરશે કે, હાલમાં રોકાયેલા તમામ એજન્ટો ડીઓટીમાં ટેલિમાર્કેટર્સ તરીકે નોંધાયેલા હોય.

ફરિયાદ નિવારણનું તંત્ર

- એબીસીએલ ખાતે અમારું ફોકસ ફક્તને ફક્ત ગ્રાહકોની સેવા અને સંતોષ પર રહેલું છે.
- એબીસીએલના ફરિયાદ નિવારણ તંત્રને વધુ સાર્થક અને અસરકારક બનાવવા માટે, એબીસીએલે એક સુવ્યવસ્થિત ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર બનાવ્યું છે. આ તંત્ર/સિસ્ટમ એ વાતની ખાતરી કરે છે કે, માંગવામાં આવેલું નિવારણ ન્યાયી અને યોગ્ય હોય તેમજ લાગુ પડતા નિયમો અને વિનિયમોના નિર્ધારિત માળખાની અંદર હોય.
- એબીસીએલ દિવ્યાંગો (પીડબ્લ્યુડી)ની ફરિયાદોનો ઉકેલ ન્યાયી રીતે તેમજ નિષ્પક્ષતા અને પારદર્શકતાની સાથે લાવશે.
- જે ગ્રાહકો પ્રતિભાવ આપવા અથવા તેમની ફરિયાદ મોકલવા માગતા હોય, તેઓ નીચેના માધ્યમોનો ઉપયોગ કરી શકે છે:
  - અમારા કસ્ટમર કેર નંબર પર કૉલ કરો (સોમવારથી રવિવાર સવારે 9:00થી સાંજના 7:00 વાગ્યાની વચ્ચે): 1800-270-7000
  - અહીં ઈ-મેઇલ કરો: care.finance@adityabirlacapital.com
  - વેબસાઇટ
    - સેવાની વિનંતી માટેનું ફોર્મ https://abcl.adityabirlacapital.com/_layouts/15/abc.finplf/WebformConfirm.aspx
    - ફરિયાદ નિવારણ માટેનું ફોર્મ https://www.adityabirlacapital.com/loans/grievance-form
  - પત્રો

    આદિત્ય બિરલા કેપિટલ લિમિટેડ,

    10મો માળ, આર-ટેક પાર્ક, નિર્લોન કોમ્પ્લેક્સ,

    વેસ્ટર્ન એક્સપ્રેસ હાઈવે, ગોરેગાંવ પૂર્વ,

    મુંબઈ - 400 063.
- જો ફરિયાદ લેખિતમાં મળી હોય, તો એબીસીએલ 5 કાર્ય દિવસોમાં તેની પહોંચ/પ્રતિક્રિયા મોકલવાનો પ્રયત્ન કરશે.

- સમગ્ર મામલાની તપાસ કર્યા પછી, કંપની ગ્રાહકને એક મહિના/30 દિવસની અંદર તેનો અંતિમ પ્રતિભાવ મોકલવાનો પ્રયત્ન કરશે અથવા વધુ સમયની માંગણી કરતો પ્રતિભાવ એક મહિના/30 દિવસની અંદર મોકલવાનો પ્રયત્ન કરશે. એબીસીએલ ફરિયાદોનો ઉકેલ નિર્ધારિત ટર્ન-અરાઉન્ડ-ટાઇમ (ટીએટી)ની અંદર લાવવાની ખાતરી કરશે.
- મુખ્ય નોડલ અધિકારીની વિગતોની સાથે એસ્કેલેશન મિકેનિઝમ અને લોકપાલના ફરિયાદ નોંધણી પોર્ટલની વિગતો એબીસીએલની વેબસાઇટ અને શાખાઓ પર ઉપલબ્ધ છે.
- મુખ્ય નોડલ અધિકારી આઉટસોર્સ એજન્સી દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓને લગતા મુદ્દાઓ અને ફિનટેક / ડિજિટલ ધિરાણને લગતી ફરિયાદો/ઋણકર્તાઓ દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલા મુદ્દાઓ તેમજ ડિજિટલ લેન્ડિંગ એપ્લિકેશન્સ (મોબાઇલ અને વેબ-આધારિત એપ્લિકેશન્સ કે જે યુઝર ઇન્ટરફેસ ધરાવે છે અને ઋણકર્તા દ્વારા ઋણ લેવાની સુવિધા આપે છે, જેમાં કંપનીની એપ્સ તેમજ કોઈપણ ધિરાણ આપવાની સેવાઓના વિસ્તરણ માટે કંપની દ્વારા કાર્યરત લેન્ડિંગ સર્વિસ પ્રોવાઇડર્સ દ્વારા સંચાલિત એપ્સનો પણ સમાવેશ થાય છે) વિરુદ્ધ કરવામાં આવેલી ફરિયાદોનો ઉકેલ લાવશે.
- કંપની ઇન્શ્યોરન્સ રેગ્યુલેટરી એન્ડ ડેવલપમેન્ટ ઓથોરિટી ઓફ ઇન્ડિયા ('આઇઆરડીએઆઇ')માં 'કમ્પોઝિટ કોર્પોરેટ એજન્ટ' તરીકે નોંધાયેલી છે અને તે વીમા ઉત્પાદનો અને મ્યુચ્યુઅલ ફંડના વિતરણ માટે એસોસિયેશન ઓફ મ્યુચ્યુઅલ ફંડ્સ ઇન ઇન્ડિયાનું મ્યુચ્યુઅલ ફંડ ડિસ્ટ્રિબ્યુશન લાઇસન્સ પણ ધરાવે છે.
- તદનુસાર, લાઇસન્સ પ્રાપ્ત એજન્ટ તરીકે કંપની દ્વારા હાથ ધરવામાં આવતા ઇન્શ્યોરન્સ અને મ્યુચ્યુઅલ ફંડ્સના ડિસ્ટ્રિબ્યુશન બિઝનેસ સંબંધિત મુદ્દાઓ ઉપર જણાવવામાં આવેલા માધ્યમો દ્વારા હાથ ધરવામાં આવશે અને તેનું નિવારણ લાવવામાં આવશે.

રીઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઝ – ઇન્ટર્નલ ઓમ્બડ્સમેન) ડિરેક્શન્સ, 2026

એબીસીએલ 14 જાન્યુઆરી, 2026ના રોજ ઇશ્યૂ કરવામાં આવેલા (સમયાંતરે અપડેટ કરવામાં આવેલા) રીઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઝ – ઇન્ટર્નલ ઓમ્બડ્સમેન) ડિરેક્શન્સ, 2026નું પાલન કરશે.

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના સંચારની ભાષા અને પદ્ધતિ

વિવિધ હિતધારકોની જાણકારી માટે, ફેર પ્રેક્ટિસ કોડને પ્રાદેશિક ભાષાઓમાં એબીસીએલની વેબસાઇટ પર મૂકવામાં આવશે.

ધિરાણનું જવાબદારીભર્યું આચરણ - પર્સનલ લોનની પરત-ચૂકવણી/સેટલમેન્ટ કરવા પર સ્થાવર/જંગમ મિલકતના દસ્તાવેજો રીલીઝ કરવા

એબીસીએલ નીચે મુજબની માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરશે:

- લોનના ખાતાની સંપૂર્ણ પરત-ચૂકવણી / સેટલમેન્ટ થયા પછી 30 દિવસના સમયગાળામાં તમામ મૂળ જંગમ / સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવા અને કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલા ચાર્જિસ દૂર કરવા.
- ઋણકર્તાઓ મિલકતના દસ્તાવેજો જ્યાંથી લોન ખાતાની સેવા લેવામાં આવી હતી તે શાખામાંથી મેળવવાનું પસંદ કરી શકે છે અથવા તો જ્યાં દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ હોય તેવી એબીસીએલની અન્ય કોઈ ઓફિસ/શાખામાંથી લોનની શરતો મુજબ એબીસીએલને અગાઉથી જાણ કરીને મેળવી શકે છે.
- મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમયમર્યાદા અને સ્થળનો ઉલ્લેખ 1 ડિસેમ્બર, 2023ના રોજ અથવા તે પછી ઇશ્યૂ કરવામાં આવેલા મંજૂરીપત્રમાં કરવામાં આવશે.
- એકમાત્ર ઋણકર્તા અથવા સંયુક્ત ઋણકર્તાઓના મૃત્યુના કિસ્સામાં, કાયદેસરના વારસદારોને લોન દસ્તાવેજો પરત કરવાની પ્રક્રિયા કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે.
- લોનની સંપૂર્ણ પરત-ચૂકવણી/સેટલમેન્ટ પછી 30 દિવસથી વધુ સમય થવા છતાં મિલકતના દસ્તાવેજો રીલીઝ કરવામાં અથવા સંબંધિત રજિસ્ટ્રીમાં ચાર્જ સેટિસફેક્શન ફોર્મ ફાઇલ કરવામાં એબીસીએલ તરફથી વિલંબ થવાના કિસ્સામાં, એબીસીએલ આ સંબંધમાં સમયાંતરે સુધારવામાં આવેલા આરબીઆઇના નિયમો અનુસાર વિલંબિત સમયગાળા માટે ઋણકર્તાઓને વળતર આપશે. એબીસીએલ આવા વિલંબ માટેના કારણો વિશે પણ ઋણકર્તા(ઓ)ને જાણ કરશે.
- મિલકતના દસ્તાવેજોને આંશિક અથવા સંપૂર્ણ નુકસાન થવાના/ખોવાઈ જવાના કિસ્સામાં, એબીસીએલ ઋણકર્તાને મિલકતના દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં મદદ કરશે અને ઉપરોક્ત મુદ્દામાં જણાવ્યાં મુજબ, વળતર આપવા ઉપરાંત તેનો તમામ ખર્ચ ભોગવશે. જોકે, આવા કિસ્સાઓમાં, આ પ્રક્રિયા પૂરી કરવા માટે કંપનીને 30 દિવસનો વધારાનો સમય મળશે અને તે પછી (એટલે કે કુલ 60 દિવસના સમયગાળા પછી) વિલંબિત સમયગાળાના દંડની ગણતરી કરવામાં આવશે.

પર્સનલ લોન પર આધાર રાખીને ઇક્વેટેડ મન્થલી ઇન્સ્ટોલમેન્ટ (ઇએમઆઈ) પરના ફ્લોટિંગ વ્યાજદરને રીસેટ કરવો

- વ્યવસાયિક/વાણિજ્યિક હેતુઓ સિવાયના હેતુઓ માટે એકસમાન હપ્તા (સામયિકતાને ધ્યાનમાં લીધા વગર) પર ફ્લોટિંગ વ્યાજદરે વ્યક્તિ(ઓ)ને આપવામાં આવેલી પર્સનલ લોન(નો) (નીચે વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવ્યાં મુજબ) ('પાત્ર લોન') નીચેના ફકરાઓમાં જણાવ્યાં મુજબની માર્ગદર્શિકાને આધીન રહેશે:
  - પર્સનલ લોન એટલે વ્યક્તિઓને આપવામાં આવતી લોન અને તેમાં (a) કન્ઝ્યુમર ક્રેડિટ (નીચે વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવ્યાં મુજબ), (b) એજ્યુકેશન લોન, (c) સ્થાવર મિલકતના નિર્માણ/વધારો કરવા માટે આપવામાં આવેલી લોન (દા.ત., હાઉસિંગ, વગેરે), અને (d) નાણાકીય અસ્કયામતો (શેર, ડિબેન્ચર, વગેરે)માં રોકાણ માટે આપવામાં આવેલી લોનનો સમાવેશ થાય છે.
  - કન્ઝ્યુમર ક્રેડિટ એટલે વ્યક્તિઓને આપવામાં આવતી લોન અને તેમાં (a) કન્ઝ્યુમર ડ્યુરેબલ્સ માટેની લોન, (b) ક્રેડિટ કાર્ડ રીસીવેબલ્સ, (c) ઑટો લોન (વાણિજ્યિક ઉપયોગ માટેની લોન સિવાય), (d) સોનું, સોનાના ઘરેણાં, સ્થાવર મિલકત, ફિક્સ્ડ ડિપોઝિટ (એફસીએનઆર(બી) સહિત), શેર અને બોન્ડ વગેરે દ્વારા સુરક્ષિત પર્સનલ લોન (વ્યવસાયિક/વાણિજ્યિક હેતુઓ સિવાય), (e) પ્રોફેશનલ્સને આપવામાં આવેલી પર્સનલ લોન (વ્યવસાયિક હેતુઓ માટેની લોન સિવાય), અને (f) અન્ય વપરાશના હેતુઓ (દા.ત., સામાજિક પ્રસંગો વગેરે) માટે આપવામાં આવેલી લોનનો સમાવેશ થાય છે. જોકે, તેમાં (a) એજ્યુકેશન લોન, (b) સ્થાવર મિલકતના નિર્માણ/વધારો કરવા માટે આપવામાં આવેલી લોન (દા.ત., હાઉસિંગ, વગેરે), (c) નાણાકીય અસ્કયામતો (શેર, ડિબેન્ચર, વગેરે)માં રોકાણ માટે આપવામાં આવેલી લોન, અને (d) કેસીસી હેઠળ ખેડૂતોને આપવામાં આવતી વપરાશલક્ષી લોનનો સમાવેશ થતો નથી. કેપિટલ એડિક્વસી ફ્રેમવર્ક હેઠળ રિસ્ક વેઇટિંગના હેતુઓ માટે, પ્રવર્તમાન નિયામક માર્ગદર્શિકા લાગુ થશે.
- પાત્ર લોનને મંજૂર કરતી વખતે, એબીસીએલ ઋણકર્તાને આ બાબતોની સ્પષ્ટપણે જાણ કરશે: કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ અને લોન એગ્રીમેન્ટમાં વાર્ષિક વ્યાજદર/વાર્ષિક ટકાવારી દર (લાગુ હોય તે મુજબ) મંજૂરીપત્રના ભાગરૂપે, ઉદાહરણ દ્વારા બેન્ચમાર્ક વ્યાજદરમાં ફેરફારને કારણે ઇએમઆઈ, મુદત અથવા બંનેમાં ફેરફાર થવાથી લોન પર પડનારી સંભવિત અસર.
- લોનના સમયગાળા દરમિયાન, બેન્ચમાર્ક વ્યાજદરમાં ફેરફાર થવાને કારણે ઇએમઆઈ/સમયગાળા અથવા બંનેમાં થનારા કોઈપણ ક્રમિક વધારા અંગે યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા ઋણકર્તા(ઓ)ને તરત જ જાણ કરવામાં આવશે.
- જ્યારે પણ બેન્ચમાર્ક વ્યાજદરમાં વધારાને કારણે વ્યાજદર રીસેટ કરવામાં આવે, ત્યારે ઋણકર્તાઓ પાસે નીચેના વિકલ્પો રહેશે:
  a. લોનના બાકી રહેલા હિસ્સા માટે એબીસીએલ દ્વારા નક્કી કરવામાં આવેલા દરે વ્યાજના ફિક્સ્ડ રેટ પર પરિવર્તિત થવું
  b. ઇએમઆઈની રકમમાં વધારો; અથવા
  c. સમયગાળામાં વધારો (સમયગાળામાં વધારાને પરિણામે નેગેટિવ એમોર્ટાઇઝેશન થવું જોઈએ નહીં; પ્રોડક્ટ પોલિસીના ધોરણો મુજબ મહત્તમ સ્વીકૃત સમયગાળાથી વધુ સમયગાળો વધારવામાં આવશે નહીં); અથવા
  d. વિકલ્પ (b) અને (c) નું સંયોજન; અથવા
  e. લોનના બાકી બચેલા સમયગાળા દરમિયાન કોઈપણ સમયે લોનની સંપૂર્ણ/આંશિક પૂર્વ-ચૂકવણી કરવી.
- લોનના સમયગાળા દરમિયાન, ઋણકર્તા(ઓ)ને એબીસીએલ દ્વારા નક્કી કરવામાં આવેલા દરે અને લાગુ પડતા ચાર્જિસની ચૂકવણીને આધિન 2 (બે) વખત (પહેલીવાર- ફ્લોટિંગથી ફિક્સ્ડ અને બીજીવાર- ફિક્સ્ડથી ફિક્સ્ડથી ફ્લોટિંગ) પરિવર્તિત થવાના વિકલ્પનો ઉપયોગ કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે. એકવાર ઋણકર્તાએ તેના વિકલ્પોનો ઉપયોગ કરી લીધાં પછી, તેમને ફરીથી વ્યાજના ફિક્સ્ડ દર પર પરિવર્તિત થવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે નહીં.
- એબીસીએલ ઋણકર્તાઓને 'ફ્લોટિંગથી ફિક્સ્ડ રેટ અને તેનાથી વિપરિત ફેરફાર' કરવાના વિકલ્પનો ઉપયોગ કરવા માટે લાગુ પડતા ચાર્જિસ અને મંજૂરીપત્રમાં ઉક્ત વિકલ્પોના ઉપયોગ સાથે સંકળાયેલા અન્ય સર્વિસ/વહીવટી ખર્ચ અંગે જાણ કરશે. બોર્ડ ઑફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા 'દંડાત્મક, પ્રોસેસિંગ અને અન્ય ચાર્જિસ નક્કી કરવા માટેના વ્યાજદરના માળખાં અને પોલિસી'ના ભાગરૂપે મંજૂર કરવામાં આવેલ સ્વિચ ઓવર માટેના લાગુ પડતા ચાર્જિસ, કંપનીની વેબસાઇટ પર મૂકવામાં આવેલા શિડ્યૂલ ઑફ ચાર્જિસનો હિસ્સો છે. ઉક્ત ચાર્જિસમાં થનારા કોઈપણ ક્રમિક ફેરફારો અંગે પણ ઋણકર્તા(ઓ)ને જાણ કરવામાં આવશે.
- મંજૂરીપત્રમાં એ બાબતનો પણ સમાવેશ કરવામાં આવશે કે, વ્યાજદર રીસેટ કરતી વખતે તેની પ્રથમ અસર સમયગાળા પર (સંબંધિત પ્રોડક્ટ પોલિસીના ધોરણોને આધિન) થશે, ત્યારબાદ ઋણકર્તા(ઓ) દ્વારા લાગુ પડતા ચાર્જિસની ચૂકવણીને આધિન ઉપરોક્ત વિકલ્પોનો ઉપયોગ કરી શકાશે.
- વ્યાજદર રીસેટ કરતી વખતે ઋણકર્તા(ઓ)ને સંચારના યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા નીચે મુજબની જાણ કરવામાં આવશે:
  a. અમલીકરણની તારીખની સાથે ફ્લોટિંગ વ્યાજદરમાં રીસેટ (વધારો/ઘટાડો)ની વિગતો;
  b. આવા રીસેટની અસર (જેમ કે સમયગાળામાં ફેરફાર, ઇએમઆઈ અથવા બંને);
  c. ઉપર જણાવ્યાં મુજબ, ઋણકર્તા(ઓ) પાસે ઉપલબ્ધ વિકલ્પ(પો) અને તે સમયમર્યાદા કે જેની અંદર ઋણકર્તા પોતાની પસંદગી અંગે એબીસીએલને જાણ કરીને પોતાના વિકલ્પનો ઉપયોગ કરી શકે છે, જોકે લોનની સંપૂર્ણ/આંશિક પૂર્વ-ચૂકવણી કરવાનો વિકલ્પ લોનના સમયગાળા દરમિયાન ઋણકર્તા દ્વારા ઉપયોગમાં લઈ શકાય છે; અને
  d. સમયમર્યાદા કે જેની અંદર પરત ચૂકવણીનું સુધારેલું શિડ્યૂલ અને લોન સ્ટેટમેન્ટ ઋણકર્તાઓના વપરાશ માટે ઉપલબ્ધ થશે.
- એબીસીએલ સંચારના યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા તેના વર્તમાન પાત્ર ઋણકર્તાઓને ત્રિમાસિક ધોરણે લોનનું સ્ટેટમેન્ટ અને પરત ચૂકવણીનું શિડ્યૂલ શેર કરશે અથવા તેમને વપરાશ માટે ઉપલબ્ધ કરાવશે, જેમાં અત્યાર સુધી વસૂલવામાં આવેલ મુદ્દલ અને વ્યાજ, ઇએમઆઈની રકમ, બાકી રહેલા ઇએમઆઈની સંખ્યા અને લોનના સંપૂર્ણ સમયગાળા માટે વાર્ષિક વ્યાજદર / વાર્ષિક ટકાવારી દરની વિગતો આપવામાં આવશે.

દંડાત્મક ચાર્જિસ પર વ્યાજદરની ફ્રેમવર્ક પૉલિસી અને માર્ગદર્શિકા

- એબીસીએલ દ્વારા લૉન અને ધિરાણ માટે વસૂલવામાં આવતા વ્યાજદર નક્કી કરવા માટે ફંડની કિંમત, માર્જિન અને રિસ્ક પ્રીમિયમને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યાજદરનું માળખું અપનાવવામાં આવ્યું છે.
- વસૂલવામાં આવનારા વ્યાજદર ઋણકર્તાના જોખમના વર્ગીકરણ પર ઘણો આધાર રાખે છે, જેમ કે, ઋણકર્તાની આર્થિક સ્થિતિ કેટલી મજબૂત છે, તેમનો વ્યવસાય, વ્યવસાયને અસર કરનારો નિયામકીય માહોલ, સ્પર્ધા, ઋણકર્તાનો પૂર્વવિગતો વગેરે.
- એક્સપોઝર માટે લાગુ પડતા વ્યાજદર વિશે મંજૂરીપત્રમાં ઋણકર્તાને સ્પષ્ટપણે જાણ કરવામાં આવશે.
- વ્યાજદર વાર્ષિક હશે, જેથી ઋણકર્તા ખાતામાંથી વસૂલવામાં આવનારા ચોક્કસ દરો વિશે માહિતગાર રહે.
- એબીસીએલ આ સંદર્ભમાં આરબીઆઈ દ્વારા સમયાંતરે નિર્ધારિત કરવામાં આવેલી માર્ગદર્શિકા અનુસાર, સહ-ઋણકર્તાની સાથે અથવા તેમના વગર વ્યક્તિગત ઋણકર્તાઓને વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે મંજૂર કરવામાં આવેલી તમામ ફ્લોટિંગ દરની ટર્મ લૉન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જિસ/પૂર્વ-ચૂકવણીનો દંડ વસૂલશે નહીં.
- એબીસીએલ આ સંદર્ભમાં આરબીઆઈ દ્વારા સમયાંતરે નિર્ધારિત કરવામાં આવેલી માર્ગદર્શિકા અનુસાર, 1 જાન્યુઆરી, 2026થી અમલી બને તે રીતે, સહ-ઋણકર્તાની સાથે અથવા તેમના વગર વ્યક્તિગત અને એમએસઈ ઋણકર્તાઓને વ્યવસાયિક હેતુઓ માટે મંજૂર કરવામાં આવેલી તમામ ફ્લોટિંગ દરની લૉન અને ધિરાણ પર પણ ફોરક્લોઝર ચાર્જિસ/પૂર્વ-ચૂકવણીનો દંડ વસૂલશે નહીં.
    1) સહ-ઋણકર્તા(ઓ) સાથે અથવા તેમના વિના વ્યક્તિઓને બિઝનેસ સિવાયના હેતુઓ માટે મંજૂર કરવામાં આવેલી તમામ ફ્લોટિંગ વ્યાજદરવાળી લૉન માટે એબીસીએલ પૂર્વ-ચૂકવણીના કોઈપણ ચાર્જિસ વસૂલશે નહીં.
    2) સહ-ઋણકર્તા(ઓ) સાથે અથવા તેમના વિના વ્યક્તિઓ અને માઇક્રો, સ્મોલ એન્ડ મીડિયમ એન્ટરપ્રાઇઝિસ ડેવલપમેન્ટ (એમએસએમઈડી) એક્ટ, 2006માં વ્યાખ્યાયિત કર્યા મુજબ, માઇક્રો એન્ડ સ્મોલ એન્ટરપ્રાઇઝિસ (એમએસઈ)ને બિઝનેસના હેતુ માટે મંજૂર કરવામાં આવેલી તમામ ફ્લોટિંગ વ્યાજદરવાળી લૉન માટે એબીસીએલ પૂર્વ-ચૂકવણીના કોઈપણ ચાર્જિસ વસૂલશે નહીં.
- ફોરક્લોઝર ચાર્જિસ/પૂર્વ-ચૂકવણીનો દંડ ન વસૂલવાનો નિયમ લૉનની પૂર્વ-ચૂકવણી માટે ઉપયોગમાં લેવાયેલા ફંડના સ્ત્રોતને ધ્યાનમાં લીધા વગર, (ભલે પછી ચૂકવણી આંશિક કરવામાં આવી હોય કે સંપૂર્ણ) અને કોઈપણ લઘુત્તમ લૉક-ઇન પીરિયડ વિના લાગુ થશે. ફિક્સ્ડ અને ફ્લોટિંગ દરનું સંયોજન ધરાવતી લૉન માટે પૂર્વ-ચૂકવણીના ચાર્જિસ લાગુ થશે કે નહીં એ બાબત એ વાત પર નિર્ભર રહેશે કે પૂર્વ-ચૂકવણી સમયે લૉન ફ્લોટિંગ દરની છે કે નહીં.
- એબીસીએલ એવા કિસ્સાઓમાં કોઈ પણ ચાર્જ વસૂલશે નહીં જ્યાં પૂર્વ-ચૂકવણી તેની પોતાની સૂચનાથી કરવામાં આવી હોય.
- પૂર્વ-ચૂકવણીના ચાર્જિસને મંજૂરીપત્ર અને લૉનના કરારમાં સ્પષ્ટપણે દર્શાવવામાં આવશે. વધુમાં, જ્યાં લૉન અને ધિરાણ માટે કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (કેએફએસ) પૂરું પાડવાનું હોય તેવા કિસ્સામાં, તેનો ઉલ્લેખ કેએફએસમાં પણ કરવામાં આવશે. ગ્રાહકને જાહેર કરવામાં આવ્યા ન હોય તેવા કોઈપણ પૂર્વ-ચૂકવણીના ચાર્જિસ એબીસીએલ દ્વારા વસૂલવામાં આવશે નહીં.
- એબીસીએલના બૉર્ડ દ્વારા 'ઇન્ટરેસ્ટ રેટ ફ્રેમવર્ક એન્ડ પૉલિસી ફૉર ડિટર્મિનિંગ પીનલ, પ્રોસેસિંગ એન્ડ અધર ચાર્જિસ' અપનાવવામાં આવ્યું છે અને તેને એબીસીએલની વેબસાઇટ પર મૂકવામાં આવ્યું છે તેમજ જ્યારે પણ વ્યાજદરમાં ફેરફાર થાય ત્યારે-ત્યારે તેને અપડેટ કરવામાં આવશે.
- લૉનની પૂર્વ-ચૂકવણીના સમયે, એબીસીએલ દ્વારા અગાઉ માફ કરવામાં આવેલા કોઈપણ ચાર્જિસ / ફી એબીસીએલ દ્વારા પાછલી અસરથી વસૂલવામાં આવશે નહીં.
- એબીસીએલ 29 એપ્રિલ, 2024ના રોજ આરબીઆઈ દ્વારા જાહેર કરવામાં આવેલા પરિપત્ર 'ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડ ફૉર લેન્ડર્સ – ચાર્જિંગ ઑફ ઇન્ટરેસ્ટ'નું પાલન થાય તેની ખાતરી કરશે. એબીસીએલ વ્યાજદર વસૂલવા સંબંધિત એવા કોઈ પણ અયોગ્ય વ્યવહારોમાં સામેલ થશે નહીં, જે નિષ્પક્ષતા અને પારદર્શકતાની ભાવનાને અનુરૂપ ન હોય.
- એબીસીએલ બૉર્ડ દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવેલી દંડાત્મક ચાર્જિસ અંગેની નીતિનું પાલન થાય તેની ખાતરી કરશે, જે લૉનના ખાતાઓમાં ચાર્જિસ અંગેની આરબીઆઈની માર્ગદર્શિકાઓને અનુરૂપ છે અને જેમાં અન્ય બાબતોની સાથે નીચેનાનો સમાવેશ થાય છે:
    - દંડાત્મક ચાર્જિસનું મૂડીકરણ કરવામાં આવશે નહીં, એટલે કે, આવા ચાર્જિસ પર વધુ વ્યાજ ગણવામાં આવશે નહીં. જોકે, તેનાથી લૉન ખાતામાં વ્યાજની ચક્રવૃદ્ધિ ગણતરી કરવાની સામાન્ય પ્રક્રિયાઓ પર કોઈ અસર પડશે નહીં. વ્યાજદરમાં કોઈ વધારાનું ઘટક ઉમેરવામાં આવશે નહીં.
    - દંડાત્મક ચાર્જિસનું પ્રમાણ વાજબી હોવું જોઈએ અને તે લૉનના કરારની મુખ્ય શરતોના બિન-પાલનને અનુરૂપ હોવું જોઈએ, તેમજ તે ચોક્કસ લૉન/પ્રોડક્ટ કેટેગરીમાં ભેદભાવપૂર્ણ હોવું જોઈએ નહીં.
    - 'વ્યક્તિગત ઋણકર્તાઓને વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે' મંજૂર કરવામાં આવેલી લૉનના કિસ્સામાં દંડાત્મક ચાર્જિસ, લૉનના કરારની શરતોના સમાન બિન-પાલન માટે બિન-વ્યક્તિગત ઋણકર્તાઓને લાગુ પડતા દંડાત્મક ચાર્જિસ કરતાં વધુ હોવા જોઈએ નહીં.
    - દંડાત્મક ચાર્જિસનું પ્રમાણ અને તેનું કારણ લૉનના દસ્તાવેજો / સૌથી મહત્વના નિયમો અને શરતો / કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટમાં, જે લાગુ પડતું હોય તેમાં સ્પષ્ટપણે દર્શાવવામાં આવશે. દંડાત્મક અને અન્ય ચાર્જિસ કંપનીની વેબસાઇટ પર 'ઇન્ટરેસ્ટ રેટ્સ એન્ડ સર્વિસ ચાર્જિસ'ના ટેબ હેઠળ પણ દર્શાવવામાં આવ્યાં છે.
    - લૉનની મુખ્ય શરતોનું પાલન નહીં કરવા બદલ રીમાઇન્ડર્સ મોકલતી વખતે પણ ઋણકર્તાઓને દંડાત્મક ચાર્જિસ વિશે જાણ કરવામાં આવશે. આ ઉપરાંત, દંડાત્મક ચાર્જિસ વસૂલવામાં આવ્યાં હોય તેવા કોઈપણ કિસ્સા અને તેના કારણ વિશે પણ જાણ કરવામાં આવશે.
    - વર્તમાન લૉનના કિસ્સામાં, આગામી સમીક્ષા અથવા રીન્યૂઅલની તારીખે નવી દંડાત્મક ચાર્જિસની વ્યવસ્થામાં સ્વિચઓવર કરવામાં આવે તેની ખાતરી કરવામાં આવશે.

એફપીસી અને ફરિયાદ નિવારણના તંત્રની સમીક્ષા

એબીસીએલ દ્વારા ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડના પાલનની વાર્ષિક સમીક્ષા અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરે ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની કામગીરીની ત્રિમાસિક સમીક્ષા કરવામાં આવશે અને તેનો અહેવાલ બોર્ડ સમક્ષ રજૂ કરવામાં આવશે.

પ્રકીર્ણ

હાલમાં એબીસીએલ કોમર્શિયલ વ્હીકલ ફાઇનાન્સ પ્રોડક્ટ લોન્ચ કરવાની કોઈ યોજના ધરાવતી નથી. જો આ પ્રોડક્ટ લાઇન અથવા કોઈ અન્ય પ્રોડક્ટ લાઇન ઉમેરવામાં આવે, તો આરબીઆઇ દ્વારા નિર્ધારિત કરવામાં આવેલી માર્ગદર્શિકાઓને અનુરૂપ એફપીસીને યોગ્ય રીતે અપડેટ કરવામાં આવશે.

ગોપનીયતા

- જ્યાં સુધી ગ્રાહક દ્વારા અધિકૃત કરવામાં ન આવે ત્યાં સુધી એબીસીએલ તમામ વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગુપ્ત રાખશે.
- જ્યાં સુધી ગ્રાહક દ્વારા અધિકૃત કરવામાં ન આવે ત્યાં સુધી, એબીસીએલ નીચે મુજબના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓ સિવાય અન્ય કોઈ પણ સંસ્થાને લેવડદેવડની વિગતો જાહેર કરશે નહીં:
  - વૈધાનિક અથવા નિયમનકારી કાયદાઓ દ્વારા માહિતી પૂરી પાડવાની હોય ત્યારે.
  - જો આ માહિતી જાહેર કરવાની જનતા પ્રત્યેની ફરજ હોય.
  - ઋણકર્તાની સંમતિથી ડેટા ગ્રૂપ કંપનીઓ સાથે શેર કરી શકાય છે.
  - એબીસીએલ માર્કેટિંગના હેતુઓ માટે ગ્રાહકો વિશેની માહિતી અન્ય કોઈને આપવા માટે તેનો એક કારણ તરીકે ઉપયોગ કરશે નહીં.