उचित व्यवहार संहिता

आदित्य बिरला कैपिटल लिमिटेड

संस्करण 1.2

आंतरिक

आदित्य बिरला कैपिटल लिमिटेड
कॉर्पोरेट कार्यालय:
वन वर्ल्ड सेंटर, टॉवर 1, 18वीं मंज़िल, जुपिटर मिल कंपाउंड,
841, सेनापति बापट मार्ग, एल्फिंस्टोन रोड, मुंबई, महाराष्ट्र - 400 013
फ़ोन: +91 22 6723 9101 | abc.secretarial@adityabirlacapital.com | www.adityabirlacapital.com
ग्राहक सेवा और अन्य पूछताछ के लिए: care.finance@adityabirlacapital.com
टोल-फ़्री नं.: 1800-270-7000

पंजीकृत कार्यालय:
इंडियन रेयॉन कंपाउंड,
वेरावल, गुजरात - 362 266
फ़ोन: +91 28762 43257
CIN: L67120GJ2007PLC058890

दस्तावेज़ के ब्यौरे:

विवरण	ब्यौरे
दस्तावेज का शीर्षक	उचित व्यवहार संहिता
दस्तावेज का स्वामी	अनुपालन
दस्तावेज कोड	ABCL - FPC
दस्तावेज संस्करण सं.	1.2
दस्तावेज वर्गीकरण	आंतरिक
अनुमोदन की तारीख	एबीसीएल के निदेशक मंडल द्वारा 31 जुलाई 2026

संस्करण नियंत्रण:

संस्करण सं.	तारीख	संशोधनकर्ता	परिवर्तन की प्रकृति
1.0	31 मार्च 2025	अनुपालन	प्रारंभिक संस्करण
1.1	30 अक्टूबर 2025	अनुपालन	संशोधन
1.2	31 जुलाई 2026	अनुपालन	संशोधन

अनुमोदन :

निम्न द्वारा/में अनुमोदित	तारीख	टिप्पणी
एबीसीएल बोर्ड	31 मार्च 2025	-
एबीसीएल बोर्ड	30 अक्टूबर 2025	विनियामक अपडेट के अनुसरण में संशोधन
एबीसीएल बोर्ड	31 जुलाई 2026	विनियामक अपडेट के अनुसरण में संशोधन

विषय-सूची

विवरण	पृष्ठ सं.
सर्वव्यापी खंड	4
संहिता का उद्देश्य	4
गैर-भेदभाव नीति	4
ऋणों के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण	4
ऋण मूल्यांकन और निबंधन/शर्तें	4
ऋणों और अग्रिमों के लिए मुख्य कथ्य विवरण (केएफएस)	5
निबंधनों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण,	5
डिजिटल उधार के संबंध में आरबीआई (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां – ऋण सुविधाएँ) निर्देश, 2025 का अनुपालन	5
आरबीआई (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां – ज़िम्मेदार व्यावसायिक आचरण) निर्देश, 2025 का अनुपालन – सोने और चाँदी के संपार्श्विक पर उधार देने में आचरण से जुड़े पहलू	6
सामान्य	6
शिकायत निवारण तंत्र	6
भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ - आंतरिक लोकपाल) निर्देश, 2026	7
उचित व्यवहार संहिता संसूचित करने की भाषा और माध्यम	7
जिम्मेदार उधार आचरण- व्यक्तिगत ऋणों की चुकौती/निपटान पर चल /अचल संपत्ति के दस्तावेजों का निर्मोचन	7
समान मासिक किस्त (EMI) आधारित व्यक्तिगत ऋणों पर फ्लोटिंग ब्याज दर का पुनर्निर्धारण	8
ब्याज दर ढांचा नीति और दंडातमक प्रभारों पर	9
एफपीसी और शिकायत निवारण तंत्र की समीक्षा	10
विविध	10
गोपनीयता	10

सर्वव्यापी खंड

भारतीय रिज़र्व बैंक ("आरबीआई") द्वारा समय-समय पर जारी किए गए सभी मौजूदा और भावी मास्टर परिपत्र/निदेश/दिशानिर्देश/ मार्गदर्शी नोट एबीसीएल की उचित व्यवहार संहिता के लिए मार्गदर्शक होंगे और इस संहिता की सामग्री को प्रतिस्थापित करेंगे। इसमें, अन्य बातों के साथ-साथ, निम्नलिखित परिपत्र शामिल हैं:

परिपत्र	जारी करने की तारीख
भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कपंनियां- जिम्मेदार व्यावसायिक आचरण) निदेश, 2025 (1 जुलाई 2026 को अपडेट किया गया)	1 जुलाई 2026 को अपडेट किया गया
उधारदाताओं के लिए उचित व्यवहार संहिता – ब्याज प्रभारित करना, समय-समय पर यथा संशोधित	29 अप्रैल 2024

संहिता का उद्देश्य

इस व्यवहार संहिता को निम्नलिखित उद्देश्यों के साथ तैयार किया गया है:

- सभी ग्राहकों के साथ संव्यवहार करते समय उचित व्यवहार सुनिश्चित करना
- अधिक पारदर्शिता सुनिश्चित करना ताकि ग्राहक उत्पाद को बेहतर ढंग से समझ सकें और सोच-समझकर निर्णय ले सकें
- आदित्य बिरला कैपिटल लिमिटेड ("एबीसीएल" / "कंपनी") में ग्राहकों का विश्वास बढ़ाना

यह व्यवहार संहिता ग्राहकों को उनके द्वारा प्राप्त की जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में सोच-समझकर निर्णय लेने में सुविधा प्रदान करेगी और कंपनी द्वारा स्वीकृत और संवितरित किए जाने वाले किसी भी ऋण पर लागू होगी।

गैर-भेदभाव नीति

- एबीसीएल अपने उत्पादों और सुविधाओं, जिनमें ऋण सुविधाएं भी शामिल हैं, को अपने आवेदकों को प्रदान करने में लिंग, जाति, धर्म के आधार पर या शारीरिक/दृष्टिबाधित रूप से विशिष्ट आवेदकों के साथ दिव्यांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी।
- एबीसीएल सभी स्तरों पर कर्मचारियों के लिए आयोजित सभी प्रशिक्षण कार्यक्रमों में दिव्यांग लोगों के अधिकारों से जुड़ा एक उपयुक्त मॉड्यूल शामिल करेगी।
- एबीसीएल अपनी सभी शाखाओं में दिव्यांग लोगों (PwD) को हर संभव सहायता प्रदान करने का प्रयास करेगी।

ऋणों के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण

- उधारकर्ता(ओं) के साथ सभी पत्र-व्यवहार उनकी स्थानीय भाषा या उधारकर्ता(ओं) द्वारा समझी जाने वाली भाषा में किए जाएंगे।
- ऋण आवेदन-पत्र में उधारकर्ता(ओं) के हित को प्रभावित करने वाली आवश्यक जानकारी शामिल होनी चाहिए, ताकि अन्य गैर-बैंकिंग वित्तीय संस्थानों (NBFCs) द्वारा ऑफर की जाने वाले निबंधनों और शर्तों से सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता(ओं) द्वारा सोच-समझकर निर्णय लिया जा सके।
- ऋण आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले दस्तावेजों की सूची ऋण आवेदन पत्र में उल्लिखित होनी चाहिए।
- एबीसीएल सभी ऋण आवेदनों के लिए एक पावती रसीद जारी करेगा। जारी की गई पावती रसीद में वह समय सीमा बताई जाएगी जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा। ग्राहक आवेदन की स्थिति के बारे में जानकारी प्राप्त करने के लिए कंपनी के संबंध प्रबंधक या ग्राहक सेवा टीम से निर्धारित ग्राहक सेवा नंबर या ईमेल आईडी पर संपर्क कर सकते हैं।

ऋण मूल्यांकन और निबंधन/शर्तें

- एबीसीएल मंजूर ऋण राशि की सूचना उधारकर्ता(ओं) को उनकी स्थानीय भाषा या उनकी समझ में आने वाली भाषा में मंजूरी पत्र या किसी अन्य माध्यम से लिखित रूप में देगी। उक्त पत्र में वार्षिकीकृत ब्याज दर और उसे लगाने की विधि सहित सभी निबंधन और शर्तें शामिल होंगी। एबीसीएल उधारकर्ता द्वारा इन निबंधनों और शर्तों की स्वीकृति को रिकॉर्ड में रखेगी।

- एबीसीएल ऋण की मंजूरी/संवितरण के समय और संवितरण के बाद भी सभी उधारकर्ता(ओं) को ऋण समझौते की एक प्रति या ऋण समझौते में उल्लिखित संलग्नकों की एक प्रति, जिसमें ब्याज दर सहित ऋण के निबंधन और शर्तें शामिल हों, अधिमानतः उनकी स्थानीय भाषा या उनकी समझ में आने वाली भाषा में, प्रदान करेगी। विलंबित चुकौती पर लगाए जाने वाले दंडात्मक प्रभारों से संबंधित कोई भी खंड ऋण दस्तावेजों में मोटे अक्षरों में निर्दिष्ट किया जाएगा।

- कंपनी अनुबंध/ऋण दस्तावेजों में जहां भी लागू हो, वहां कानूनी रूप से प्रवर्तनीय एक अंतर्निहित पुनः कब्जा खंड रखेगी। जहां भी लागू हो, एबीसीएल के ऋण दस्तावेजों में निहित निबंधनों और शर्तों में संपत्ति पर कब्जा लेने के लिए नोटिस अवधि, नोटिस अवधि की छूट की परिस्थितियां, संपत्ति की बिक्री/नीलामी, उधारकर्ता(ओं) को पुनः कब्जा देने से संबंधित प्रावधान भी शामिल होंगे।

ऋणों और अग्रिमों के लिए मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस)

एबीसीएल भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां-जिम्मेदार व्यावसायिक आचरण) निदेश, 2025 दिनांक 28 नवंबर 2025 (समय-समय पर यथा अद्यदित) के 'ऋण एवं अग्रिमों के लिए मुख्य तथ्य विवरण' के भाग 'ख' में वर्णित निम्नलिखित दिशा-निर्देशों का पालन करेगी:

- केएफएस ऐसे उधारकर्ताओं द्वारा समझी जाने वाली भाषा में लिखा जाएगा।
- एबीसीएल ऋणों और अग्रिमों के लिए मुख्य तथ्य विवरण' के भाग 'ख' में निर्धारित मानकीकृत प्रारूप में और संभावित उधारकर्ता(ओं) द्वारा समझी जाने वाली भाषा में ऐसे उधारकर्ता(ओं) को मुख्य तथ्य विवरण प्रदान करेगी, ताकि वे ऋण अनुबंध निष्पादित करने से पहले सोच-समझकर निर्णय ले सकें।
- प्रत्येक केएफएस का एक विशिष्ट प्रस्ताव क्रमांक होगा और इसमें वार्षिक प्रतिशत दर ("APR") का एक गणना पत्रक और ऋणों और अग्रिमों के लिए मुख्य तथ्य विवरण' के भाग 'ख' में दिए गए उदाहरण के अनुरूप ऋण अवधि के दौरान ऋण की परिशोधन अनुसूची शामिल होगी। एपीआर में एबीसीएल द्वारा लगाए जाने वाले अन्य प्रभार भी शामिल होंगे।
- एपीआर उधारकर्ता को ऋण की वार्षिक लागत है, जिसमें ब्याज दर और ऋण सुविधा से संबंधित अन्य सभी प्रभार शामिल हैं। केएफएस में उल्लिखित न होने वाले किसी भी शुल्क, प्रभार आदि को उधारकर्ता(ओं) की स्पष्ट सहमति के बिना ऋण की अवधि के दौरान किसी भी स्तर पर उधारकर्ता(ओं) से नहीं लिया जाएगा।
- तृतीय-पक्ष सेवा प्रदाताओं की ओर से विनियमित संस्थाओं (REs) द्वारा उधारकर्ताओं से वास्तविक आधार पर वसूल किए गए प्रभार, जैसे बीमा प्रभार, कानूनी प्रभार आदि, भी वार्षिक प्रतिशत दर (APR) का हिस्सा होंगे और इन्हें अलग से प्रकट किया जाएगा।
- ऐसे शुल्क वसूलने के मामलों में जहाँ एबीसीएल शामिल है, हर भुगतान के लिए रसीद और उससे जुड़े दस्तावेज़ उचित समय के भीतर उधारकर्ताओं को दिए जाएँगे।
- उधारकर्ताओं को केएफएस की विषय-वस्तु समझाई जाएगी और इस आशय की स्वीकृति प्राप्त की जाएगी कि उधारकर्ता ने इसे समझ लिया है और इसे एबीसीएल द्वारा रिकॉर्ड में रखा जाएगा।
- केएफएस प्राप्त होने के बाद, उधारकर्ताओं को ऋण की शर्तों से सहमत होने के लिए 7 दिन या उससे अधिक की अवधि वाले ऋणों के लिए कम से कम 3 कार्यदिवस और 7 दिन से कम की अवधि वाले ऋणों के लिए 1 कार्यदिवस की वैधता अवधि दी जाएगी।
- केएफएस को ऋण समझौते के भाग के रूप में प्रदर्शित किए जाने वाले सारांश बॉक्स में भी शामिल किया जाएगा।

निबंधनों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण

- एबीसीएल संवितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा प्रभार, पूर्व-भुगतान प्रभार आदि सहित ऋण की मंजूरी के निबंधनों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन की सूचना अपने उधारकर्ता(ओं) को उनकी स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता(ओं) द्वारा समझी जाने वाली किसी भाषा में देगी। एबीसीएल यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और प्रभारों में परिवर्तन केवल भविष्य में ही प्रभावी हों। इस संबंध में एक शर्त सभी ऋण समझौतों में शामिल की जाएगी।

- ऋण समझौतों के तहत भुगतान या निष्पादन को वापस लेने/तेज करने का निर्णय संबंधित ऋण समझौते के अनुरूप होगा।

- एबीसीएल सभी बकाया राशि की चुकौती या बकाया ऋण राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को निर्मोचित कर देगी, जो उधारकर्ता(ओं) के विरुद्ध एबीसीएल के किसी अन्य दावे और उस पर लागू किसी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन होगा। यदि ऐसे समंजन के अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता(ओं) को शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण और उन शर्तों के साथ सूचना दी जाएगी जिनके तहत एबीसीएल संबंधित दावे के निपटान/भुगतान तक प्रतिभूतियों को अपने पास रखने का हकदार है।

डिजिटल उधार के संबंध में आरबीआई (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां – ऋण सुविधाएं) निर्देश, 2025 का अनुपालन

एबीसीएल डिजिटल उधार के संबंध में आरबीआई (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां – ऋण सुविधाएँ) निर्देश, 2025 दिनांक 28 नवंबर 2025 (समय-समय पर यथा संशोधित) का पालन करेगी।

आरबीआई (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां – जिम्मेदार व्यावसायिक आचरण) निर्देश, 2025 का अनुपालन – सोने और चॉंदी के संपार्श्विक पर उधार देने में आचरण से जुड़े पहलू

एबीसीएल भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां – ज़िम्मेदार व्यावसायिक आचरण) निर्देश, 2025 दिनांक 28 नवंबर 2025 (समय-समय पर यथा संशोधित) के तहत वर्णित रूप में सोने और चाँदी के संपार्श्विक पर उधार देने में आचरण से जुड़े पहलुओं पर दिशानिर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करेगी।

सामान्य

- एबीसीएल अपने उधारकर्ता(कों) के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी, सिवाय उन उद्देश्यों के लिए जो संबंधित ऋण समझौतों के निबंधनों और शर्तों में निर्धारित हैं (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले से प्रकट न की गई कोई नई जानकारी ABCL के संज्ञान में न आए)।
- उधारकर्ता(कों) से ऋण खाते के अंतरण/फोरक्लोजर के अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, एबीसीएल की सहमति या अन्यथा अर्थात् आपत्ति, यदि कोई हो, आम तौर पर उधारकर्ता के अनुरोध की प्राप्ति की तिथि से 21 दिनों के भीतर ऐसे उधारकर्ता को सूचित कर दी जाएगी। ऐसा अंतरण सभी लागू कानूनों के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
- अपने उधारकर्ता(ओं) की बकाया देय राशियों की वसूली के मामले में, एबीसीएल और उसके एजेंट/एजेंसी पार्टनर किसी भी व्यक्ति के खिलाफ मौखिक या शारीरिक रूप से किसी भी प्रकार की धमकी या अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेते हैं, जिसमें देनदारों के परिवार के सदस्यों, संदर्भदाताओं और मित्रों को सार्वजनिक रूप से अपमानित करना या उनकी निजता का उल्लंघन करना, मोबाइल या सोशल मीडिया के माध्यम से अनुचित संदेश भेजना, धमकी भरे और/या गुमनाम कॉल करना, ऋण/बकाया राशि की वसूली के लिए बल प्रयोग करना, झूठे और भ्रामक बयान देना आदि शामिल हैं। एबीसीएल के कर्मचारियों और वसूली एजेंटों/एजेंसी कर्मचारियों को यह सुनिश्चित करने के लिए प्रशिक्षण प्रदान किया जाता है कि वे उचित तरीके से ग्राहकों से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाए।.
- एबीसीएल या उसका प्रतिनिधि चूककर्ता ग्राहकों को सुबह 8:00 बजे से शाम 7:00 बजे के बीच कॉल करेगा।
- एबीसीएल बकाया राशि की वसूली के उद्देश्य से, आवश्यकता पड़ने पर, चूककर्ता उधारकर्ता द्वारा उसके पास प्रभारित प्रतिभूति को लागू करने की व्यवस्था कर सकती है।
- एबीसीएल यह सुनिश्चित करेगी कि उसकी प्रतभूति को लागू करने, उसके मूल्यांकन और वसूली की पूरी प्रक्रिया निष्पक्ष और पारदर्शी हो।
- ऋण की वसूली के मामले में, एबीसीएल उधारकर्ताओं को बेवजह परेशान नहीं करेगा, जैसे कि बेवक्त समय पर बार-बार फोन/तंग करना, ऋण वसूलने के लिए ज़बरदस्ती या ताकत का इस्तेमाल करना आदि।
- एबीसीएल सभी प्रचार/टेलीमार्केटिंग गतिविधियों के लिए केवल उन्हीं टेलीमार्केटर्स की सेवाएं लेगा जो समय-समय पर ट्राई (TRAI) द्वारा जारी दिशानिर्देशों के तहत पंजीकृत हों। साथ ही, एबीसीएल काम पर रखे गए टेलीमार्केटर्स (DSAs / DMAs) की सूची और टेलीमार्केटिंग कॉल करने के लिए इस्तेमाल किए जा रहे रजिस्टर्ड टेलीफ़ोन नंबरों की जानकारी ट्राई (TRAI) को देगा। एबीसीएल हमेशा यह सुनिश्चित करेगा कि अभी काम कर रहे सभी एजेंट डॉट (DoT) के पास टेलीमार्केटर्स के रूप में पंजीकृत हों।

शिकायत निवारण तंत्र

- एबीसीएल में, ग्राहक सेवा और संतुष्टि हमारी सर्वोच्च प्राथमिकता है।
- एबीसीएल के शिकायत निवारण तंत्र को अधिक सार्थक और प्रभावी बनाने के लिए, एबीसीएल ने एक संरचित शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया है। यह तंत्र/प्रणाली सुनिश्चित करती है कि प्रस्तुत शिकायत का निवारण न्यायसंगत और उचित हो तथा लागू नियमों और विनियमों के दायरे में हो।
- एबीसीएल दिव्यांग व्यक्तियों (पीडब्ल्यूडी) की शिकायतों का निष्पक्षता और पारदर्शिता के साथ समान तरीके से निपटारा करेगा।
- जो ग्राहक प्रतिक्रिया देना चाहते हैं या अपनी शिकायत भेजना चाहते हैं, वे निम्नलिखित माध्यमों का उपयोग कर सकते हैं:
  - हमारे ग्राहक सेवा नंबर पर कॉल करें (सोमवार से रविवार, सुबह 9:00 बजे से शाम 7:00 बजे के बीच): 1800-270-7000
  - ईमेल करें: care.finance@adityabirlacapital.com
  - वेबसाईट
    - सेवा अनुरोध फॉर्म https://abcl.adityabirlacapital.com/_layouts/15/abc.finplf/WebformConfirm.aspx
    - शिकायत निवारण फॉर्म https://www.adityabirlacapital.com/loans/grievance-form
  - पत्र

    आदित्य बिरला कैपिटल लिमिटेड

    10वीं मंजिल, आर-टेक पार्क, निर्लोन कॉम्प्लेक्स,

    वेस्टर्न एक्सप्रेस हाईवे के पास, गोरेगांव पूर्व,

    मुंबई – 400 063
- यदि शिकायत लिखित में प्राप्त हुई है, तो एबीसीएल 5 कार्यदिवसों के भीतर पावती/उत्तर भेजने का प्रयास करेगी।

- मामले की जांच करने के बाद, कंपनी ग्राहक को एक माह/30 दिनों के भीतर अपना अंतिम उत्तर भेजने या अधिक समय मांगने के लिए एक माह/30 दिनों के भीतर सूचना भेजने का प्रयास करेगी। एबीसीएल निर्धारित कार्रवाई समय सीमा (TAT) के भीतर शिकायतों का समाधान सुनिश्चित करेगी।
- शिकायत निवारण अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी का विवरण, शिकायत निवारण तंत्र और लोकपाल के शिकायत दर्ज करने के पोर्टल का विवरण कंपनी की वेबसाइट और शाखाओं पर उपलब्ध है।
- शिकायत निवारण अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी और शिकायत निवारण चैनल आउटसोर्स एजेंसी द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संबंधित मुद्दों और उधारकर्ताओं द्वारा उठाई गई फिनटेक/डिजिटल ऋण संबंधी शिकायतों/समस्याओं के साथ-साथ डिजिटल उधार एप्लिकेशनों (मोबाइल और वेब-आधारित एप्लिकेशन जिनमें उधारकर्ता को उधार लेने में सुविधा प्रदान करने वाला यूजर इंटरफेस है, जिनमें कंपनी के ऐप और कंपनी द्वारा ऋण सुविधा सेवाएं प्रदान करने के लिए नियोजित उधार सेवा प्रदाताओं द्वारा संचालित ऐप शामिल हैं) के विरुद्ध उठाई गई शिकायतों का भी समाधान करेंगे।
- कंपनी भारतीय बीमा विनियामक एवं विकास प्राधिकरण ("IRDAI") के पास एक समग्र कॉर्पोरेट एजेंट के रूप में पंजीकृत है और बीमा उत्पादों और म्यूचुअल फंडों के वितरण के लिए भारतीय म्यूचुअल फंड संघ से म्यूचुअल फंड वितरण लाइसेंस भी रखती है।
- तदनुसार, कंपनी द्वारा लाइसेंस प्राप्त एजेंट के रूप में किए गए बीमा और म्यूचुअल फंड वितरण व्यवसाय से संबंधित मुद्दे उपर्युकत चैनलों के माध्यम से संचालित और निपटाए जाते हैं।

भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां – आंतरिक लोकपाल) निर्देश, 2026

एबीसीएल भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ - आंतरिक लोकपाल) निर्देश, 2026 दिनांक 14 जनवरी 2026 (समय-समय पर यथा संशोधित) का पालन करेगी।

उचित व्यवहार संहिता संसूचित करने की भाषा और माध्यम

उचित व्यवहार संहिता को एबीसीएल की वेबसाइट पर विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए स्थानीय भाषाओं में उपलब्ध कराया जाएगा।

जिम्मेदार उधार आचरण – व्यक्तिगत ऋणों की चुकौती/निपटान पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों का निर्मोचन

एबीसीएल निम्नलिखित दिशा-निर्देशों का पालन करेगी:

- ऋण खाते की पूर्ण चुकौती/निपटान के 30 दिनों के भीतर मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों (संपत्ति दस्तावेज) का निर्मोचन और किसी भी रजिस्ट्री के पास पंजीकृत प्रभारों को हटाना।
- उधारकर्ता ऋण की शर्तों के अनुसार एबीसीएल को पूर्व सूचना देकर ऋण खाते की सर्विसिंग करने वाली शाखा या कंपनी के किसी अन्य कार्यालय/शाखा से, जहां दस्तावेज उपलब्ध हों, संपत्ति दस्तावेज प्राप्त करने का विकल्प चुन सकते हैं।
- संपत्ति दस्तावेजों की वापसी की समयसीमा और स्थान 1 दिसंबर 2023 को या उसके बाद जारी किए गए मंजूरी पत्र में उल्लिखित होंगे।
- एकमात्र उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं की मृत्यु की स्थिति में, ऋण दस्तावेजों को उनके कानूनी वारिसों को वापस करने की प्रक्रिया कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध है।
- यदि ऋण की पूर्ण चुकौती/निपटान के 30 दिनों के बाद भी संपत्ति दस्तावेजों को निर्मोचित करने या संबंधित रजिस्ट्री में प्रभार संतुष्टि प्रपत्र दाखिल करने में एबीसीएल की गलती के कारण देरी होती है, तो एबीसीएल इस संबंध में आरबीआई के समय-समय पर संशोधित विनियमों के अनुसार उधारकर्ताओं को विलंब अवधि के लिए मुआवजा देगी। एबीसीएल उधारकर्ता(ओं) को इस देरी के कारणों की जानकारी भी देगी।
- संपत्ति दस्तावेजों के आंशिक या पूर्ण रूप से खो जाने/क्षतिग्रस्त होने की स्थिति में, एबीसीएल उधारकर्ता को संपत्ति दस्तावेजों की प्रतिलिपि/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में सहायता करेगी और उपरोक्त बिंदु में उल्लिखित मुआवजे के अलावा संबंधित लागतों का वहन करेगी। हालांकि, ऐसे मामलों में, कंपनी को इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए 30 दिनों का अतिरिक्त समय दिया जाएगा और विलंब अवधि के लिए जुर्माने की गणना उसके बाद (अर्थात कुल 60 दिनों के बाद) की जाएगी।

समान मासिक किस्त (EMI) आधारित व्यक्तिगत ऋणों पर फ्लोटिंग ब्याज दर का पुनर्निर्धारण

- व्यावसायिक/वाणिज्यिक प्रयोजनों के अलावा अन्य प्रयोजनों के लिए समान किस्तों पर (आवधिकता ध्यान दिए बिना) फ्लोटिंग ब्याज दर पर व्यक्तियों को मंजूर किए गए व्यक्तिगत ऋण (नीचे परिभाषित) ("पात्र ऋण") निम्नलिखित अनुच्छेदों में उल्लिखित दिशानिर्देशों के अधीन होंगे:
  - **व्यक्तिगत ऋण** से तात्पर्य **व्यक्तियों** को दिए गए ऋणों से है और इनमें शामिल हैं: (क) उपभोक्ता ऋण (नीचे परिभाषित), (ख) शिक्षा ऋण, (ग) अचल संपत्तियों (जैसे आवास आदि) के निर्माण/संवर्धन के लिए दिए गए ऋण और (घ) वित्तीय परिसंपत्तियों (शेयर, डिबेंचर आदि) में निवेश के लिए दिए गए ऋण।
  - **उपभोक्ता ऋण** से तात्पर्य **व्यक्तियों** को दिए जाने वाले ऋणों से है, जिनमें शामिल हैं: (क) टिकाऊ उपभोक्ता वस्तुओं के लिए ऋण, (ख) क्रेडिट कार्ड प्राप्य राशियाँ, (ग) वाहन ऋण (व्यावसायिक उपयोग के लिए ऋणों को छोड़कर), (घ) स्वर्ण, स्वर्ण आभूषण, अचल संपत्ति, सावधि जमा (FCNR(B) सहित), शेयर और बांड आदि द्वारा सुरक्षित व्यक्तिगत ऋण (व्यावसायिक प्रयोजनों के लिए ऋणों को छोड़कर), (ङ) पेशेवरों को दिए जाने वाले व्यक्तिगत ऋण (व्यावसायिक प्रयोजनों के लिए ऋणों को छोड़कर), और (च) अन्य उपभोग प्रयोजनों के लिए दिए जाने वाले ऋण (जैसे सामाजिक समारोह आदि)। हालांकि, इसमें निम्न शामिल नहीं हैं: (क) शिक्षा ऋण, (ख) अचल संपत्तियों के निर्माण/संवर्धन के लिए दिए जाने वाले ऋण (जैसे आवास आदि), (ग) वित्तीय परिसंपत्तियों (शेयर, डिबेंचर आदि) में निवेश के लिए दिए जाने वाले ऋण, और (घ) केसीसी के तहत किसानों को दिए जाने वाले उपभोग ऋण। पूंजी पर्याप्तता ढांचे के तहत जोखिम भारण प्रयोजनों के लिए, मौजूदा विनियामक दिशानिर्देश लागू होंगे।
- पात्र ऋण मंजूर करते समय, एबीसीएल उधारकर्ता को मुख्य तथ्य विवरण और ऋण समझौते में वार्षिकीकृत ब्याज दर / वार्षिक प्रतिशत दर (जैसा लागू हो); और मंजूरी पत्र के भाग के रूप में एक उदाहरण के माध्यम से, बेंचमार्क ब्याज दर में परिवर्तन के कारण ऋण पर EMI, अवधि या दोनों में परिवर्तन के संभावित प्रभाव के बारे में स्पष्ट रूप से सूचित करेगा।
- ऋण की अवधि के दौरान, बेंचमार्क ब्याज दर में परिवर्तन के कारण EMI/अवधि/या दोनों में किसी भी बाद की वृद्धि की सूचना उधारकर्ता(ओं) को उचित माध्यमों से तुरंत दी जाएगी।
- बेंचमार्क ब्याज दर में वृद्धि के कारण ब्याज दर का पुनर्निर्धारण होने पर उधारकर्ताओं के पास निम्नलिखित विकल्प होंगे:
  - क. ऋण के शेष भाग के लिए एबीसीएल द्वारा निर्धारित दर पर नियत ब्याज दर पर स्विच करना;
  - ख. EMI राशि में वृद्धि; या
  - ग. ऋण अवधि का विस्तार (अवधि के विस्तार से ऋण का नकारात्मक भुगतान नहीं होना चाहिए; उत्पाद नीति मानदंडों के अनुसार अधिकतम अनुमत अवधि से अधिक अवधि नहीं बढ़ाई जानी चाहिए); या
  - घ. विकल्प (ख) और (ग) का संयोजन; या
  - ङ. ऋण की शेष अवधि के दौरान किसी भी समय ऋण का पूर्ण/आंशिक भुगतान करना
- ऋण की अवधि के दौरान, उधारकर्ता को एबीसीएल द्वारा निर्धारित दर पर और लागू प्रभारों के भुगतान के अधीन, 2 (दो) बार (पहली बार फ्लोटिंग से नियत और दूसरी बार नियत से फ्लोटिंग) स्विच करने का विकल्प दिया जाएगा। एक बार उधारकर्ता अपने सभी विकल्पों का उपयोग कर लेता है, तो उसे वापस नियत ब्याज दर पर स्विच करने की अनुमति नहीं होगी।
- एबीसीएल उधारकर्ताओं को मंजूरी पत्र में फ्लोटिंग से नियत दर और इसके विपरीत स्विच करने के विकल्प का उपयोग करने के लिए लागू प्रभारों और उक्त विकल्पों के उपयोग से संबंधित अन्य सेवा/प्रशासनिक लागतों के बारे में सूचित करेगी। स्विचओवर के लिए लागू प्रभार, जैसा कि निदेशक मंडल द्वारा 'ब्याज दर ढांचा और दंडात्मक, प्रसंस्करण और अन्य प्रभारों के निर्धारण की नीति' के भाग के रूप में अनुमोदित किया गया है, कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध प्रभार अनुसूची का हिस्सा है। उक्त प्रभारों में किसी भी बाद के परिवर्तन की सूचना भी उधारकर्ता को दी जाएगी।
- मंजूरी पत्र में यह भी शामिल होगा कि ब्याज दर के पुनर्निर्धारण के समय, पहला प्रभाव ऋण की अवधि पर पड़ेगा (संबंधित उत्पाद नीति मानदंडों के अधीन) और उसके बाद उधारकर्ता(ओं) द्वारा लागू प्रभारों का भुगतान करने पर उपर्युक्त विकल्पों का प्रयोग किया जा सकेगा।
- ब्याज दरों के पुनर्निर्धारण के दौरान उधारकर्ता(ओं) को उपयुक्त संचार माध्यमों से निम्नलिखित जानकारी दी जाएगी:
  - क. फ्लोटिंग ब्याज दरों के पुनर्निर्धारण (वृद्धि/कमी) का विवरण और प्रभावी तिथि;
  - ख. ऐसे पुनर्निर्धारण का प्रभाव (जैसे कि अवधि, EMI या दोनों में परिवर्तन);
  - ग. उधारकर्ताओं के पास उपलब्ध विकल्प और वह समय-सीमा जिसके भीतर उधारकर्ता एबीसीएल को अपनी पसंद बताकर अपने विकल्प का प्रयोग कर सकते हैं, हालांकि उधारकर्ता ऋण की अवधि के दौरान ऋण का पूर्ण/आंशिक पूर्व भुगतान करने का विकल्प भी चुन सकते हैं; और
  - घ. वह समय-सीमा जिसके भीतर संशोधित चुकौती अनुसूची और ऋण विवरण उधारकर्ताओं के लिए उपलब्ध होंगे।
- एबीसीएल अपने मौजूदा पात्र उधारकर्ताओं को तिमाही आधार पर ऋण विवरण और चुकौती अनुसूची उचित संचार माध्यमों के माध्यम से साझा करेगी/उपलब्ध कराएगी, जिसमें अब तक वसूल की गई मूलधन और ब्याज राशि, EMI राशि, शेष EMIs की संख्या और ऋण की पूरी अवधि के लिए वार्षिकीकृत ब्याज दर/वार्षिक प्रतिशत दर का विवरण होगा।

ब्याज दर ढांचा नीति और दंडात्मक प्रभारों पर दिशानिर्देश

- एबीसीएल ने ऋणों और अग्रिमों पर लगाए जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित करने के लिए निधि की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाया है।
- लगाए जाने वाली ब्याज दर उधारकर्ता के जोखिम के स्तर, जैसे कि वित्तीय स्थिति, व्यवसाय, व्यवसाय को प्रभावित करने वाला विनियामक वातावरण, प्रतिस्पर्धा, उधारकर्ता का पिछला इतिहास आदि, पर बहुत हद तक निर्भर करती है।
- एक्सपोजर के लिए लागू ब्याज दर की जानकारी मंजूरी पत्र में उधारकर्ता या ग्राहक को स्पष्ट रूप से दी जाएगी।
- ब्याज दर को वार्षिकीकृत किया जाएगा ताकि उधारकर्ता को खाते पर लगने वाली सटीक दरों की जानकारी हो।
- एबीसीएल व्यवसाय के अलावा अन्य प्रयोजनों के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को सह-देनदारों के साथ या उनके बिना स्वीकृत सभी फ्लोटिंग दर मीयादी ऋणों पर, आरबीआई द्वारा समय-समय पर इस संबंध में निर्धारित दिशानिर्देशों के अनुसार, फोरक्लोजर प्रभार/पूर्व-भुगतान जुर्माना नहीं लगाएगी।
- 1 जनवरी, 2026 से प्रभावी, एबीसीएल व्यवसायिक उद्देश्यों के लिए व्यक्तियों और लघु एवं मध्यम उद्यम (MSEs) उधारकर्ताओं को सह-देनदारों के साथ या उनके बिना मंजूर सभी फ्लोटिंग दर ऋणों और अग्रिमों पर, आरबीआई द्वारा इस संबंध में समय-समय पर निर्धारित दिशानिर्देशों के अनुसार, फोरक्लोजर प्रभार / पूर्व-भुगतान जुर्माना नहीं लगाएगी।
  - (1) व्यक्तियों को सह-देनदारों के साथ या उनके बिना व्यवसाय से भिन्न प्रयोजनों के लिए मंजूर सभी फ्लोटिंग दर वाले ऋणों के लिए एबीसीएल कोई पूर्व-भुगतान जुर्माना नहीं लगाएगी।
  - (2) व्यक्तियों और सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम विकास (MSMED) अधिनियम,2006 के तहत परिभाषित लघु एवं मध्यम उद्यम (MSEs) उधारकर्ताओं को सह-देनदारों के साथ या उनके बिना व्यावसायिक प्रयोजनों के लिए मंजूर सभी फ्लोटिंग दर वाले ऋणों के लिए एबीसीएल कोई पूर्व-भुगतान जुर्माना नहीं लगाएगी।
- ऋणों के आंशिक या पूर्ण पूर्व-भुगतान के लिए उपयोग किए गए धन के स्रोत पर ध्यान दिए बिना और किसी न्यूनतम लॉक-इन अवधि के बिना फोरक्लोज़र प्रभार/पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाया जाएगा। नियत और फ्लोटिंग दर वाले ऋणों के लिए पूर्व-भुगतान प्रभार की प्रयोज्यता इस बात पर निर्भर करेगी कि पूर्व-भुगतान के समय ऋण पर फ्लोटिंग दर लागू है या नहीं।
- एबीसीएल द्वारा मांग किए जाने पर पूर्व-भुगतान किए जाने पर कोई प्रभार नहीं लगाया जाएगा।
- पूर्व-भुगतान प्रभार मंजूरी पत्र और ऋण समझौते में स्पष्ट रूप से उल्लिखित होंगे। इसके अलावा, जिन ऋणों और अग्रिमों के मामले में 'मुख्य तथ्यों का विवरण' (KFS) देना ज़रूरी है, उनमें भी इसका उल्लेख केएफएस में किया जाएगा। एबीसीएल ग्राहक से ऐसा कोई पूर्व-भुगतान प्रभार नहीं लेगा जिसके बारे में ग्राहक को पहले से जानकारी न दी गई हो।
- एबीसीएल के बोर्ड ने एक 'ब्याज दर ढांचा और दंडात्मक, प्रसंस्करण और अन्य प्रभारों के निर्धारण हेतु नीति' को अपनाया है और इसे एबीसीएल की वेबसाइट पर अपलोड कर दिया गया है और ब्याज दर में कोई भी परिवर्तन होने पर इसे अपडेट किया जाएगा।
- एबीसीएल ऋण के पूर्व-भुगतान के समय ऐसे कोई भी प्रभार या शुल्क पिछली तारीख से लागू नहीं करेगा, जिन्हें एबीसीएल ने पहले माफ कर दिया था।
- एबीसीएल आरबीआई द्वारा 29 अप्रैल, 2024 को जारी परिपत्र 'उधारदाताओं के लिए उचित व्यवहार संहिता - ब्याज प्रभारित करना' का अनुपालन सुनिश्चित करेगी। एबीसीएल ब्याज दर लगाने से संबंधित ऐसे किसी भी अनुचित व्यवहार में संलग्न नहीं होगी जो निष्पक्षता और पारदर्शिता की भावना के अनुरूप नहीं है।
- एबीसीएल दंडात्मक प्रभारों पर बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति का अनुपालन सुनिश्चित करेगी जो ऋण खाते में दंडात्मक प्रभारों के संबंध में आरबीआई के दिशानिर्देशों के अनुरूप है, जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित प्रावधान हैं:
  - दंडात्मक प्रभारों का पूंजीकरण नहीं किया जाएगा, अर्थात् इन प्रभारों पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं लगाया जाएगा। हालांकि, इससे ऋण खाते में चक्रवृद्धि ब्याज की सामान्य प्रक्रियाओं पर कोई प्रभाव नहीं पड़ेगा। ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक नहीं जोड़ा जाएगा।
  - दंडात्मक प्रभारों की राशि उचित और ऋण अनुबंध के महत्वपूर्ण निबंधनों और शर्तों के अपालन के अनुरूप होगी, और किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी में भेदभावपूर्ण नहीं होगी।
  - 'व्यावसायिक उद्देश्यों के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं' को मंजूर ऋणों के मामले में दंडात्मक प्रभार, ऋण अनुबंध के निबंधनों और शर्तों के समान अपालन के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू दंडात्मक प्रभारों से अधिक नहीं होंगे।
  - दंडात्मक प्रभारों की राशि और कारण, ऋण दस्तावेजों/सबसे महत्वपूर्ण निबंधन और शर्तों/मुख्य तथ्य विवरण, जैसाभी लागू हो, में स्पष्ट रूप से प्रकट किए जाएंगे। दंडात्मक और अन्य प्रभार कंपनी की वेबसाइट पर 'ब्याज दरें और सेवा प्रभार' टैब के अंतर्गत भी प्रदर्शित किए जाते हैं।
  - ऋण के निबंधनों और शर्तों के अपालन पर भेजे जाने वाले अनुस्मारक के समय उधारकर्ताओं को दंडात्मक प्रभारों के बारे में भी सूचित किया जाएगा। इसके अलावा, दंडात्मक प्रभार लगाए जाने की स्थिति में उसका कारण भी बताया जाएगा।
  - मौजूदा ऋणों के मामले में, नई दंडात्मक प्रभार व्यवस्था में स्विचओवर अगली समीक्षा या नवीकरण तारीख को सुनिश्चित किया जाएगा।

एफपीसी और शिकायत निवारण तंत्र की समीक्षा

एबीसीएल द्वारा उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन की वार्षिक समीक्षा और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की त्रैमासिक समीक्षा की जाएगी और इस संबंध में एक रिपोर्ट बोर्ड के समक्ष रखी जाएगी।

विविध

वर्तमान में एबीसीएल वाणिज्यिक वाहन वित्त उत्पाद लांच करने की कोई योजना नहीं बना रही है। अगर यह उत्पाद लाइन या कोई और उत्पाद जोड़ी जाती है, तो आरबीआई द्वारा निर्धारित दिशानिर्देशों के अनुरूप एफपीसी को उपयुक्त रूप से अपडेट किया जाएगा।

गोपनीयता

- जब तक ग्राहक द्वारा अधिकृत नहीं किया जाता है, एबीसीएल सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानेगी।
- जब तक ग्राहक द्वारा अधिकृत नहीं किया जाता है, एबीसीएल निम्नलिखित अपवादात्मक मामलों को छोड़कर किसी अन्य संस्था को लेन-देन का विवरण प्रकट नहीं करेगी:
  - वैधानिक या विनियामक कानूनों द्वारा अपेक्षित होने पर जानकारी प्रदान करना।
  - यदि यह जानकारी प्रकट करना जनता के प्रति कर्तव्य हो।
  - उधारकर्ता की सहमति से समूह की कंपनियों के साथ डेटा साझा किया जा सकता है।
  - एबीसीएल विपणन प्रयोजनों के लिए ग्राहकों की जानकारी किसी और को देने के लिए इसका उपयोग आधार के रूप में नहीं करेगी।