ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ്

ആദിത്യ ബിർള ക്യാപിറ്റൽ ലിമിറ്റഡ്

പതിപ്പ് 1.2

ആഭ്യന്തരം

ആദിത്യ ബിർള ക്യാപിറ്റൽ ലിമിറ്റഡ്
കോർപ്പറേറ്റ് ഓഫീസ്:
വൺ വേൾഡ് സെന്റർ, ടവർ 1, 18-ാം നില, ജൂപ്പിറ്റർ മിൽ കോമ്പൗണ്ട്,
841, സേനാപതി ബാപത് മാർഗ്, എൽഫിൻസ്റ്റോൺ റോഡ്, മുംബൈ, മഹാരാഷ്ട്ര – 400 013
ടെൽ: +91 22 6723 9101 | abc.secretarial@adityabirlacapital.com | www.adityabirlacapital.com
ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തിനും മറ്റ് അന്വേഷണങ്ങൾക്കും: care.finance@adityabirlacapital.com

രജിസ്റ്റേർഡ് ഓഫീസ്:
ഇന്ത്യൻ റയോൺ കോമ്പൗണ്ട്,
വെരാവൽ, ഗുജറാത്ത് – 362 266
ടെൽ: +91 28762 43257
CIN: L67120GJ2007PLC058890

രേഖയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ:

വിവരണം	വിശദാംശങ്ങൾ
രേഖയുടെ ശീർഷകം	ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ്
രേഖയുടെ ഉടമ	കംപ്ലയൻസ്
രേഖയുടെ കോഡ്	ABCL - FPC
രേഖയുടെ പതിപ്പ് നമ്പർ	1.2
രേഖയുടെ വർഗീകരണം	ആഭ്യന്തരം
അംഗീകാര തീയതി	2026 ജൂലൈ 31-ന് ABCL ഡയറക്ടർ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചു

പതിപ്പ് നിയന്ത്രണം:

പതിപ്പ് നം.	തീയതി	മാറ്റം വരുത്തിയത്	മാറ്റത്തിന്റെ സ്വഭാവം
1.0	2025 മാർച്ച് 31	കംപ്ലയൻസ്	പ്രാരംഭ പതിപ്പ്
1.1	2025 ഒക്ടോബർ 30	കംപ്ലയൻസ്	ഭേദഗതി
1.2	2026 ജൂലൈ 31	കംപ്ലയൻസ്	ഭേദഗതി

അംഗീകാരം:

അംഗീകരിച്ചത്	തീയതി	അഭിപ്രായങ്ങൾ
ABCL ബോർഡ്	2025 മാർച്ച് 31	-
ABCL ബോർഡ്	2025 ഒക്ടോബർ 30	നിയന്ത്രണ ചട്ടങ്ങളിലെ പുതുക്കലുകൾക്ക് അനുസൃതമായ പരിഷ്കരണം
ABCL ബോർഡ്	2026 ജൂലൈ 31	നിയന്ത്രണ ചട്ടങ്ങളിലെ പുതുക്കലുകൾക്ക് അനുസൃതമായ പരിഷ്കരണം

ഉള്ളടക്ക പട്ടിക

വിവരണം	പേജ് നം.
സമഗ്ര വ്യവസ്ഥ (ഓംനിബസ് ക്ലോസ്)	4
കോഡിന്റെ ലക്ഷ്യം	4
വിവേചനരഹിത നയം	4
വായ്പാ അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസിംഗും	4
വായ്പാ വിലയിരുത്തലും നിബന്ധനകളും/ വ്യവസ്ഥകളും	4
വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കുമുള്ള പ്രധാന വസ്തുതാ പ്രസ്താവന (KFS)	5
നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലുമുള്ള മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ വായ്പകളുടെ വിതരണം	5
ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് സംബന്ധിച്ച RBI (NBFC – ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യങ്ങൾ) നിർദേശങ്ങൾ, 2025 പാലിക്കൽ	5
RBI (NBFC – ഉത്തരവാദിത്തപൂർണമായ ബിസിനസ് പെരുമാറ്റം) നിർദേശങ്ങൾ, 2025 പാലിക്കൽ - സ്വർണവും വെള്ളിയും ഈടായി നൽകിയുള്ള വായ്പയിലെ പെരുമാറ്റ സംബന്ധമായ കാര്യങ്ങൾ	6
പൊതുവായവ	6
പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം	6
റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ബാങ്കിതര ധനകാര്യ കമ്പനികൾ - ആഭ്യന്തര ഓംബുഡ്സ്മാൻ) നിർദേശങ്ങൾ, 2026	7
ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് ആശയവിനിമയം ചെയ്യുന്ന ഭാഷയും രീതിയും	7
ഉത്തരവാദിത്തപരമായ വായ്പാ പെരുമാറ്റം - ജംഗമ/ സ്ഥാവര വസ്തു രേഖകൾ വ്യക്തിഗത വായ്പകളുടെ തിരിച്ചടവ്/ ഒത്തുതീർപ്പ് സമയത്ത് വിട്ടുനൽകൽ	7
തുല്യ പ്രതിമാസ ഗഡുക്കൾ (EMI) അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള വ്യക്തിഗത വായ്പകളിലെ ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്കിന്റെ പുനർനിർണയം	8
പലിശ നിരക്ക് ചട്ടക്കൂട് നയവും പിഴ ചാർജുകൾ സംബന്ധിച്ച മാർഗനിർദേശങ്ങളും	9
FPC-യുടെയും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെയും അവലോകനം	10
പലവക	10
രഹസ്യസ്വഭാവം	10

സമഗ്ര വ്യവസ്ഥ (ഓംനിബസ് ക്ലോസ്)

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ("RBI") കാലാകാലങ്ങളിൽ പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന നിലവിലുള്ളതും ഭാവിയിൽ ഉണ്ടാകുന്നതുമായ എല്ലാ മാസ്റ്റർ സർക്കുലറുകളും/നിർദേശങ്ങളും/മാർഗനിർദേശങ്ങളും/ഗൈഡൻസ് നോട്ടുകളും ABCL-ന്റെ ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡിന് മാർഗനിർദേശമായി പ്രവർത്തിക്കുകയും ഈ കോഡിലെ ഉള്ളടക്കത്തെ മറികടക്കുകയും ചെയ്യും. ഇതിൽ, മറ്റുള്ളവയ്ക്കൊപ്പം, ഇനിപ്പറയുന്ന സർക്കുലറുകൾ ഉൾപ്പെടുന്നു:

സർക്കുലർ	പുറപ്പെടുവിച്ച തീയതി
റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ബാങ്കിതര ധനകാര്യ കമ്പനികൾ – ഉത്തരവാദിത്തപൂർണമായ ബിസിനസ് പെരുമാറ്റം) നിർദേശങ്ങൾ, 2025 (2026 ജൂലൈ 1 വരെ പുതുക്കിയത്)	2026 ജൂലൈ 1 വരെ പുതുക്കിയത്
വായ്പാദാതാക്കൾക്കുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് – പലിശ ഈടാക്കൽ, കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി ചെയ്തതുപോലെ	2024 ഏപ്രിൽ 29

കോഡിന്റെ ലക്ഷ്യം

ഈ കോഡ് ഇനിപ്പറയുന്ന ലക്ഷ്യങ്ങളോടെ വികസിപ്പിച്ചതാണ്:

- എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ഇടപാടുകളിൽ ന്യായമായ രീതികൾ ഉറപ്പാക്കുക
- ഉൽപ്പന്നത്തെക്കുറിച്ച് മെച്ചപ്പെട്ട ധാരണ നേടാനും വിവരമുള്ള തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കാനും ഉപഭോക്താക്കളെ പ്രാപ്തരാക്കുന്ന കൂടുതൽ സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കുക
- ആദിത്യ ബിർള ക്യാപിറ്റൽ ലിമിറ്റഡ് ("ABCL" / "കമ്പനി")-ൽ ഉപഭോക്തൃ വിശ്വാസം വളർത്തുക

ഈ കോഡ്, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭ്യമാക്കുന്ന സാമ്പത്തിക സൗകര്യങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും സംബന്ധിച്ച് വിവരമുള്ള തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കാൻ അവരെ സഹായിക്കുകയും, കമ്പനി അനുവദിക്കുകയും വിതരണം ചെയ്യുകയും ചെയ്യുന്ന ഏതൊരു വായ്പയ്ക്കും ബാധകമായിരിക്കുകയും ചെയ്യും.

വിവേചനരഹിത നയം

- ലിംഗം, വംശം, മതം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിലോ, ശാരീരിക/കാഴ്ച പരിമിതിയുള്ള അപേക്ഷകരോടുള്ള ഭിന്നശേഷിയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിലോ, വായ്പാ സൗകര്യങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള തങ്ങളുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സൗകര്യങ്ങളും അപേക്ഷകർക്ക് നൽകുന്നതിൽ ABCL വിവേചനം കാണിക്കില്ല.
- എല്ലാ തലങ്ങളിലുമുള്ള ജീവനക്കാർക്കായി നടത്തുന്ന എല്ലാ പരിശീലന പരിപാടികളിലും ഭിന്നശേഷിക്കാരുടെ അവകാശങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്ന അനുയോജ്യമായ ഒരു മോഡ്യൂൾ ABCL ഉൾപ്പെടുത്തും.
- എല്ലാ ശാഖകളിലും ഭിന്നശേഷിക്കാർക്ക് (PwD) സാധ്യമായ സഹായം നൽകാൻ ABCL ശ്രമിക്കും.

വായ്പാ അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസിംഗും

- വായ്പയെടുക്കുന്നവരോടുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം.
- വായ്പയെടുക്കുന്നവരുടെ താൽപര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കണം; അതുവഴി മറ്റ് വായ്പാദാതാക്കൾ നൽകുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളുമായി അർത്ഥവത്തായ താരതമ്യം നടത്താനും വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് വിവരമുള്ള തീരുമാനമെടുക്കാനും കഴിയും.
- വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകളുടെ പട്ടിക വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ രേഖപ്പെടുത്തണം.
- എല്ലാ വായ്പാ അപേക്ഷകൾക്കും ABCL ഒരു സ്വീകരണ രസീത് നൽകും. അങ്ങനെ നൽകുന്ന സ്വീകരണ രസീതിൽ വായ്പാ അപേക്ഷകൾ തീർപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള സമയപരിധി സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കും. അപേക്ഷയുടെ നിലവിലെ സ്ഥിതി അറിയുന്നതിന് ഉപഭോക്താവിന് കമ്പനിയുടെ റിലേഷൻഷിപ്പ് മാനേജരെയോ കസ്റ്റമർ സർവീസ് ടീമിനെയോ നിശ്ചിത കസ്റ്റമർ കെയർ നമ്പറിലോ ഇമെയിൽ ഐഡിയിലോ ബന്ധപ്പെടാവുന്നതുമാണ്.

വായ്പാ വിലയിരുത്തലും നിബന്ധനകളും/ വ്യവസ്ഥകളും

- അനുവദിച്ച വായ്പാ തുകയും, വാർഷികവൽക്കരിച്ച പലിശ നിരക്കും അത് ബാധകമാക്കുന്ന രീതിയും ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സാങ്ഷൻ ലെറ്റർ മുഖേനയോ മറ്റേതെങ്കിലും രീതിയിലോ, വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ ABCL രേഖാമൂലം അവരെ അറിയിക്കും. ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ അംഗീകരിച്ചതിന്റെ രേഖ ABCL സൂക്ഷിക്കും.

- പലിശ നിരക്ക് ഉൾപ്പെടെ വായ്പയുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അടങ്ങിയ, വായ്പാ കരാറിൽ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്ന അനുബന്ധങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള വായ്പാ കരാറിന്റെ പകർപ്പ്, വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന/വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്തോ വിതരണത്തിനു ശേഷമോ, എല്ലാ വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്കും ABCL നൽകും; അത് വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന പ്രാദേശിക ഭാഷയിലായിരിക്കുന്നതാണ് അഭികാമ്യം. തിരിച്ചടവ് വൈകുന്നതിന് ഈടാക്കുന്ന പിഴ ചാർജുകളെ സംബന്ധിച്ച ഏതൊരു വ്യവസ്ഥയും വായ്പാ രേഖകളിൽ കട്ടികൂടിയ അക്ഷരങ്ങളിൽ (bold) വ്യക്തമാക്കും.
- നിയമപരമായ നടപ്പാക്കൽ ഉറപ്പാക്കുന്നതിനായി, ബാധകമാകുന്നിടത്തെല്ലാം, കരാറിൽ/വായ്പാ രേഖകളിൽ ഉൾച്ചേർത്ത ഒരു തിരിച്ചെടുക്കൽ (റീപൊസഷൻ) വ്യവസ്ഥ കമ്പനിക്ക് ഉണ്ടായിരിക്കണം. ബാധകമാകുന്നിടത്ത്, ABCL-ന്റെ വായ്പാ രേഖകളിലെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, കൈവശം ഏറ്റെടുക്കുന്നതിനുള്ള നോട്ടീസ് കാലയളവ്, നോട്ടീസ് കാലയളവ് ഒഴിവാക്കുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ, വസ്തുവിന്റെ വിൽപ്പന/ലേലം, വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് തിരികെ കൈവശം നൽകൽ എന്നിവ സംബന്ധിച്ച വ്യവസ്ഥകളും ഉൾക്കൊള്ളും.

വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കുമുള്ള പ്രധാന വസ്തുതാ പ്രസ്താവന (KFS)

2025 നവംബർ 28-ലെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ബാങ്കിതര ധനകാര്യ കമ്പനികൾ – ഉത്തരവാദിത്തപൂർണമായ ബിസിനസ് പെരുമാറ്റം) നിർദേശങ്ങൾ, 2025-ലെ വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കുമുള്ള പ്രധാന വസ്തുതാ പ്രസ്താവനയുടെ ഭാഗം B-യിൽ (കാലാകാലങ്ങളിൽ പുതുക്കിയത്) വിവരിച്ചിരിക്കുന്ന ഇനിപ്പറയുന്ന മാർഗനിർദേശങ്ങൾ ABCL പാലിക്കും.

- KFS ആ വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ എഴുതിയിരിക്കണം.
- വായ്പാ കരാറിൽ ഒപ്പിടുന്നതിന് മുമ്പ് വിവരമുള്ള ഒരു നിലപാട് സ്വീകരിക്കാൻ സാധ്യതയുള്ള വായ്പയെടുക്കുന്നവരെ സഹായിക്കുന്നതിനായി, വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കുമുള്ള പ്രധാന വസ്തുതാ പ്രസ്താവനയുടെ ഭാഗം B-യിലെ അനുബന്ധം I-ൽ നിർദേശിച്ചിരിക്കുന്ന മാനക ഫോർമാറ്റിൽ, അവർക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ ABCL KFS നൽകും.
- ഓരോ KFS-നും ഒരു സവിശേഷ പ്രൊപ്പോസൽ നമ്പർ ഉണ്ടായിരിക്കുകയും, വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കുമുള്ള പ്രധാന വസ്തുതാ പ്രസ്താവനയുടെ ഭാഗം B-യിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉദാഹരണത്തിന് അനുസൃതമായി വാർഷിക ശതമാന നിരക്ക് ("APR") കണക്കാക്കുന്ന ഷീറ്റും വായ്പാ കാലാവധിയിലെ വായ്പയുടെ അമോർട്ടൈസേഷൻ ഷെഡ്യൂളും ഉൾപ്പെടുത്തുകയും വേണം. ABCL ഈടാക്കുന്ന എല്ലാ ചാർജുകളും APR-ൽ ഉൾപ്പെടും.
- പലിശ നിരക്കും ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റെല്ലാ ചാർജുകളും ഉൾപ്പെടുന്ന, വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്കുള്ള വായ്പയുടെ വാർഷിക ചെലവാണ് APR. KFS-ൽ പരാമർശിച്ചിട്ടില്ലാത്ത ഒരു ഫീസോ ചാർജോ മറ്റോ, വായ്പയുടെ കാലയളവിൽ ഒരു ഘട്ടത്തിലും, വായ്പയെടുക്കുന്നവരുടെ വ്യക്തമായ സമ്മതമില്ലാതെ അവരിൽ നിന്ന് ഈടാക്കരുത്.
- ഇൻഷുറൻസ് ചാർജുകൾ, നിയമപരമായ ചാർജുകൾ തുടങ്ങി, മൂന്നാം കക്ഷി സേവനദാതാക്കൾക്ക് വേണ്ടി REs വായ്പയെടുക്കുന്നവരിൽ നിന്ന് യഥാർത്ഥ ചെലവ് അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഈടാക്കുന്ന ചാർജുകളും APR-ന്റെ ഭാഗമായിരിക്കുകയും പ്രത്യേകം വെളിപ്പെടുത്തുകയും വേണം.
- അത്തരം ചാർജുകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്നതിൽ ABCL ഉൾപ്പെടുന്ന എല്ലാ സാഹചര്യങ്ങളിലും, ഓരോ പേയ്മെന്റിനും രസീതുകളും അനുബന്ധ രേഖകളും ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് നൽകും.
- KFS-ന്റെ ഉള്ളടക്കം വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് വിശദീകരിച്ചു നൽകുകയും, അത് അവർ മനസ്സിലാക്കി എന്നതിനുള്ള KFS-ന്റെ കൈപ്പറ്റ് അംഗീകാരം വാങ്ങി ABCL രേഖയായി സൂക്ഷിക്കുകയും ചെയ്യും.
- KFS നൽകിയ ശേഷം, 7 ദിവസമോ അതിൽ കൂടുതലോ കാലാവധിയുള്ള വായ്പകൾക്ക് കുറഞ്ഞത് 3 പ്രവൃത്തി ദിവസവും, ഏഴ് ദിവസത്തിൽ താഴെ കാലാവധിയുള്ള വായ്പകൾക്ക് 1 പ്രവൃത്തി ദിവസവും വായ്പയുടെ വ്യവസ്ഥകൾ അംഗീകരിക്കാൻ വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് സാധുതാ കാലയളവായി ലഭിക്കും.
- KFS, വായ്പാ കരാറിന്റെ ഭാഗമായി പ്രദർശിപ്പിക്കുന്ന ഒരു സംഗ്രഹ ബോക്സായും ഉൾപ്പെടുത്തണം

നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലുമുള്ള മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ വായ്പകളുടെ വിതരണം

- വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന ചാർജുകൾ, മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് ചാർജുകൾ തുടങ്ങി അനുമതിയുടെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലുമുള്ള ഏതൊരു മാറ്റത്തെയും കുറിച്ച് ABCL വായ്പയെടുക്കുന്നവരെ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അവർക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ നോട്ടീസ് നൽകി അറിയിക്കും. പലിശ നിരക്കുകളിലെയും ചാർജുകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിലേക്ക് മാത്രമേ ബാധകമാക്കൂ എന്നും ABCL ഉറപ്പാക്കും. ഇതു സംബന്ധിച്ച ഒരു വ്യവസ്ഥ എല്ലാ വായ്പാ കരാറുകളിലും ഉൾപ്പെടുത്തും
- കരാറുകൾ പ്രകാരമുള്ള പണമടയ്ക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ പ്രകടനം തിരിച്ചുവിളിക്കാനോ ത്വരിതപ്പെടുത്താനോ ഉള്ള തീരുമാനം വായ്പാ കരാറിന് അനുസൃതമായിരിക്കും.
- എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടച്ചാലോ വായ്പയുടെ ബാക്കിത്തുക ഈടാക്കിയാലോ, വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്കെതിരെ ABCL-ന് ഉണ്ടാകാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിനായുള്ള നിയമാനുസൃത അവകാശത്തിനോ ലീനിനോ വിധേയമായി, ABCL എല്ലാ ഈടുകളും വിട്ടുനൽകും. അത്തരം സെറ്റ്-ഓഫ് അവകാശം വിനിയോഗിക്കുന്നുണ്ടെങ്കിൽ, ശേഷിക്കുന്ന ക്ലെയിമുകളുടെ പൂർണ വിവരങ്ങളും, ബന്ധപ്പെട്ട ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ/അടയ്ക്കുന്നതുവരെ ഈടുകൾ കൈവശം വയ്ക്കാൻ ABCL-ന് അർഹതയുള്ള വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് നോട്ടീസ് നൽകും.

ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് സംബന്ധിച്ച RBI (NBFC – ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യങ്ങൾ) നിർദേശങ്ങൾ, 2025 പാലിക്കൽ

ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് സംബന്ധിച്ച്, 2025 നവംബർ 28-ലെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ബാങ്കിതര ധനകാര്യ കമ്പനികൾ – ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യങ്ങൾ) നിർദേശങ്ങൾ, 2025 (കാലാകാലങ്ങളിൽ പുതുക്കിയത്) ABCL പാലിക്കും.

RBI (NBFC – ഉത്തരവാദിത്തപൂർണമായ ബിസിനസ് പെരുമാറ്റം) നിർദേശങ്ങൾ, 2025 പാലിക്കൽ - സ്വർണവും വെള്ളിയും ഈടായി നൽകിയുള്ള വായ്പയിലെ

2025 നവംബർ 28-ലെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ബാങ്കിതര ധനകാര്യ കമ്പനികൾ – ഉത്തരവാദിത്തപൂർണമായ ബിസിനസ് പെരുമാറ്റം) നിർദേശങ്ങൾ, 2025 (കാലാകാലങ്ങളിൽ പുതുക്കിയത്) പ്രകാരം പ്രതിപാദിച്ചിരിക്കുന്ന, സ്വർണവും വെള്ളിയും ഈടായി നൽകിയുള്ള വായ്പയിലെ പെരുമാറ്റ സംബന്ധമായ കാര്യങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള മാർഗനിർദേശങ്ങൾ ABCL പാലിക്കുമെന്ന് ഉറപ്പാക്കും

പൊതുവായവ

- വായ്പാ കരാറുകളുടെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും വ്യവസ്ഥ ചെയ്തിട്ടുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കൊഴികെ (വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത, ABCL-ന്റെ ശ്രദ്ധയിൽ വരാവുന്ന വിവരങ്ങൾ ഒഴികെ), ABCL വായ്പയെടുക്കുന്നവരുടെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നത് ഒഴിവാക്കും.
- വായ്പാ അക്കൗണ്ട് കൈമാറ്റത്തിനോ ഫോർക്ലോഷറിനോ വേണ്ടി വായ്പയെടുക്കുന്നവരിൽ നിന്ന് അഭ്യർത്ഥന ലഭിക്കുന്ന പക്ഷം, ABCL-ന്റെ സമ്മതമോ അല്ലാത്തപക്ഷം എതിർപ്പോ, ഉണ്ടെങ്കിൽ, വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനകം ആ വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ അറിയിക്കും. അത്തരം കൈമാറ്റം ബാധകമായ എല്ലാ നിയമങ്ങൾക്കും അനുസൃതമായ സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ പ്രകാരമായിരിക്കും.
- വായ്പയെടുക്കുന്നവരുടെ കുടിശ്ശിക തുക വീണ്ടെടുക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, ABCL-ഉം അതിന്റെ ഏജന്റുമാരും/ഏജൻസി പങ്കാളികളും കടം തിരിച്ചുപിടിക്കാനുള്ള ശ്രമങ്ങളിൽ ഏതൊരാൾക്കുമെതിരെയും വാക്കാലോ ശാരീരികമായോ ഉള്ള ഒരു തരത്തിലുമുള്ള ഭീഷണിയോ അനാവശ്യ പീഡനമോ പ്രയോഗിക്കില്ല; പരസ്യമായി അപമാനിക്കാനോ കടക്കാരുടെ കുടുംബാംഗങ്ങളുടെയും റഫറന്മാരുടെയും സുഹൃത്തുക്കളുടെയും സ്വകാര്യതയിൽ കടന്നുകയറാനോ ഉദ്ദേശിച്ചുള്ള പ്രവൃത്തികൾ, മൊബൈലിലൂടെയോ സോഷ്യൽ മീഡിയയിലൂടെയോ അനുചിതമായ സന്ദേശങ്ങൾ അയയ്ക്കൽ, ഭീഷണിപ്പെടുത്തുന്നതും കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ അജ്ഞാതവുമായ കോളുകൾ ചെയ്യൽ, വായ്പ/കുടിശ്ശിക തുക വീണ്ടെടുക്കാൻ ആൾബലം ഉപയോഗിക്കൽ, തെറ്റായതും തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതുമായ പ്രതിനിധാനങ്ങൾ നടത്തൽ തുടങ്ങിയവ ഇതിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു. ഉപഭോക്താക്കളോട് ഉചിതമായ രീതിയിൽ പെരുമാറാൻ ആവശ്യമായ പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിനായി ABCL ജീവനക്കാർക്കും കളക്ഷൻ ഏജന്റുമാർക്കും/ഏജൻസി ജീവനക്കാർക്കും പരിശീലനം നൽകുന്നു.
- ABCL-ഓ അതിന്റെ പ്രതിനിധിയോ കുടിശ്ശികയുള്ള ഉപഭോക്താക്കളെ 08:00 മണിക്കും 19:00 മണിക്കും ഇടയിൽ വിളിക്കും.
- കുടിശ്ശികയുള്ള വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ ഈടിന്മേലുള്ള അവകാശം നടപ്പാക്കാൻ, ആവശ്യമെങ്കിൽ, കുടിശ്ശിക വീണ്ടെടുക്കുക എന്ന ലക്ഷ്യത്തോടെ മാത്രം ABCL ക്രമീകരണങ്ങൾ ചെയ്തേക്കാം.
- ഈട് നടപ്പാക്കലും മൂല്യനിർണയവും അതിന്റെ വിനിയോഗവും ഉൾപ്പെടെയുള്ള മുഴുവൻ പ്രക്രിയയും ന്യായവും സുതാര്യവുമാണെന്ന് ABCL ഉറപ്പാക്കും.
- വായ്പകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, ഒരു NBFC, വായ്പയെടുക്കുന്നവരെ അസമയത്ത് നിരന്തരം ശല്യപ്പെടുത്തുക, വായ്പകൾ വീണ്ടെടുക്കാൻ ആൾബലം ഉപയോഗിക്കുക തുടങ്ങിയ അനാവശ്യ പീഡനങ്ങൾ പ്രയോഗിക്കരുത്.
- എല്ലാ പ്രമോഷണൽ/ടെലിമാർക്കറ്റിംഗ് പ്രവർത്തനങ്ങൾക്കും, TRAI കാലാകാലങ്ങളിൽ പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന മാർഗനിർദേശങ്ങൾ പ്രകാരം രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള ടെലിമാർക്കറ്റർമാരെ മാത്രമേ ABCL നിയോഗിക്കൂ; കൂടാതെ, ടെലിമാർക്കറ്റിംഗ് കോളുകൾക്ക് ഉപയോഗിക്കുന്ന രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ടെലിഫോൺ നമ്പറുകൾ സഹിതം നിയോഗിച്ചിട്ടുള്ള ടെലിമാർക്കറ്റർമാരുടെ (DSA-കൾ / DMA-കൾ) പട്ടിക TRAI-ക്ക് സമർപ്പിക്കും. നിലവിൽ നിയോഗിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ ഏജന്റുമാരും ടെലിമാർക്കറ്റർമാരായി DoT-യിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുണ്ടെന്ന് ABCL എപ്പോഴും ഉറപ്പാക്കും.

പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

- ABCL-ൽ, ഉപഭോക്തൃ സേവനവും സംതൃപ്തിയുമാണ് ഞങ്ങളുടെ പ്രധാന പരിഗണന.
- ABCL-ന്റെ പരിഹാര സംവിധാനം കൂടുതൽ അർത്ഥവത്തും ഫലപ്രദവുമാക്കുന്നതിനായി, ABCL ഘടനാപരമായ ഒരു പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം രൂപപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. ചോദിച്ചിരിക്കുന്ന പരിഹാരം ന്യായവും നീതിയുക്തവും ബാധകമായ ചട്ടങ്ങളുടെയും നിയന്ത്രണങ്ങളുടെയും ചട്ടക്കൂടിനുള്ളിലുമാണെന്ന് ഈ സംവിധാനം/സിസ്റ്റം ഉറപ്പാക്കുന്നു.
- ഭിന്നശേഷിക്കാരുടെ (PWD) പരാതികൾ ABCL തുല്യത, നീതി, സുതാര്യത എന്നിവ പാലിച്ച് കൈകാര്യം ചെയ്യും.
- ഫീഡ്ബാക്ക് നൽകാനോ പരാതി അയയ്ക്കാനോ ആഗ്രഹിക്കുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഇനിപറയുന്ന മാർഗങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കാം:
  - ഞങ്ങളുടെ കസ്റ്റമർ കെയർ നമ്പറിൽ വിളിക്കുക (തിങ്കൾ മുതൽ ഞായർ വരെ രാവിലെ 9:00 മുതൽ വൈകുന്നേരം 7:00 വരെ): 1800-270-7000
  - ഇമെയിൽ: care.finance@adityabirlacapital.com
  - വെബ്സൈറ്റ്
    - സർവീസ് റിക്വസ്റ്റ് ഫോം https://abcl.adityabirlacapital.com/_layouts/15/abc.finplf/WebformConfirm.aspx
    - പരാതി പരിഹാര ഫോം https://www.adityabirlacapital.com/loans/grievance-form
  - കത്തുകൾ

    ആദിത്യ ബിർള ക്യാപിറ്റൽ ലിമിറ്റഡ്

    10-ാം നില, ആർ-ടെക് പാർക്ക്, നിർലോൺ കോംപ്ലക്സ്,

    വെസ്റ്റേൺ എക്സ്പ്രസ് ഹൈവേയ്ക്ക് സമീപം, ഗോരേഗാവ് ഈസ്റ്റ്, മുംബൈ - 400 063.
- പരാതി രേഖാമൂലം ലഭിച്ചതാണെങ്കിൽ, 5 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനകം സ്വീകരണ അറിയിപ്പ്/മറുപടി അയയ്ക്കാൻ ABCL ശ്രമിക്കും.

- വിഷയം പരിശോധിച്ച ശേഷം, ഒരു മാസത്തിനകം/30 ദിവസത്തിനകം ഉപഭോക്താവിന് അന്തിമ പ്രതികരണം അയയ്ക്കാൻ കമ്പനി ശ്രമിക്കും, അല്ലെങ്കിൽ കൂടുതൽ സമയം തേടിക്കൊണ്ടുള്ള ഒരു അറിയിപ്പ് ഒരു മാസത്തിനകം / 30 ദിവസത്തിനകം അയയ്ക്കാൻ ശ്രമിക്കും. നിർവചിക്കപ്പെട്ട ടേൺ-എറൗണ്ട്-ടൈമിനുള്ളിൽ (TAT) പരാതികൾ പരിഹരിക്കുമെന്ന് ABCL ഉറപ്പാക്കും.
- പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ വിശദാംശങ്ങളും, എസ്കലേഷൻ സംവിധാനത്തിന്റെയും ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ പരാതി സമർപ്പണ പോർട്ടലിന്റെയും വിശദാംശങ്ങളും ABCL-ന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും ശാഖകളിലും ലഭ്യമാണ്.
- ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത ഏജൻസി നൽകുന്ന സേവനങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച വിഷയങ്ങളും, വായ്പയെടുക്കുന്നവർ ഉന്നയിക്കുന്ന ഫിൻടെക്/ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് സംബന്ധമായ പരാതികൾ/വിഷയങ്ങളും, ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് ആപ്ലിക്കേഷനുകൾക്കെതിരെ (വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് വായ്പ എടുക്കാൻ സൗകര്യമൊരുക്കുന്ന, യൂസർ ഇന്റർഫേസുള്ള മൊബൈൽ, വെബ് അധിഷ്ഠിത ആപ്ലിക്കേഷനുകൾ — കമ്പനിയുടെ ആപ്പുകളും, ഏതെങ്കിലും ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യ സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിനായി കമ്പനി നിയോഗിച്ച ലെൻഡിംഗ് സർവീസ് പ്രൊവൈഡർമാർ പ്രവർത്തിപ്പിക്കുന്നവയും ഉൾപ്പെടെ) ഉയർത്തുന്ന പരാതികളും പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ കൈകാര്യം ചെയ്യും.
- ഇൻഷുറൻസ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ വിതരണത്തിനായി ഇൻഷുറൻസ് റെഗുലേറ്ററി & ഡെവലപ്മെന്റ് അതോറിറ്റി ഓഫ് ഇന്ത്യയിൽ ("IRDAI") കമ്പനി ഒരു കോമ്പോസിറ്റ് കോർപ്പറേറ്റ് ഏജന്റായി രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുണ്ട്; മ്യൂച്വൽ ഫണ്ടുകളുടെ വിതരണത്തിനായി അസോസിയേഷൻ ഓഫ് മ്യൂച്വൽ ഫണ്ട്സ് ഓഫ് ഇന്ത്യയിൽ നിന്നുള്ള മ്യൂച്വൽ ഫണ്ട് ഡിസ്ട്രിബ്യൂഷൻ ലൈസൻസും കമ്പനിക്കുണ്ട്.
- അതിനാൽ, ലൈസൻസുള്ള ഏജന്റ് എന്ന നിലയിൽ കമ്പനി നടത്തുന്ന ഇൻഷുറൻസ്, മ്യൂച്വൽ ഫണ്ട് വിതരണ ബിസിനസുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിഷയങ്ങൾ മുകളിൽ പറഞ്ഞ മാർഗങ്ങളിലൂടെ കൈകാര്യം ചെയ്യുകയും പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ബാങ്കിതര ധനകാര്യ കമ്പനികൾ - ആഭ്യന്തര ഓംബുഡ്സ്മാൻ) നിർദേശങ്ങൾ, 2026

2026 ജനുവരി 14-ലെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ബാങ്കിതര ധനകാര്യ കമ്പനികൾ - ആഭ്യന്തര ഓംബുഡ്സ്മാൻ) നിർദേശങ്ങൾ, 2026 (കാലാകാലങ്ങളിൽ പുതുക്കിയത്) ABCL പാലിക്കും.

ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് ആശയവിനിമയം ചെയ്യുന്ന ഭാഷയും രീതിയും

വിവിധ പങ്കാളികളുടെ അറിവിലേക്കായി ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് പ്രാദേശിക ഭാഷകളിൽ ABCL-ന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കും.

ഉത്തരവാദിത്തപരമായ വായ്പാ പെരുമാറ്റം - ജംഗമ/ സ്ഥാവര വസ്തു രേഖകൾ വ്യക്തിഗത വായ്പകളുടെ തിരിച്ചടവ്/ ഒത്തുതീർപ്പ് സമയത്ത് വിട്ടുനൽകൽ

ABCL ഇനിപ്പറയുന്ന മാർഗനിർദേശങ്ങൾ പാലിക്കും:

- വായ്പാ അക്കൗണ്ട് പൂർണമായി തിരിച്ചടച്ചതിന്/ഒത്തുതീർപ്പാക്കിയതിന് ശേഷം 30 ദിവസത്തിനകം, എല്ലാ ജംഗമ/സ്ഥാവര വസ്തു രേഖകളുടെയും അസൽ വിട്ടുനൽകുകയും ഏതെങ്കിലും രജിസ്ട്രിയിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള ചാർജുകൾ നീക്കം ചെയ്യുകയും ചെയ്യും.
- വായ്പാ നിബന്ധനകൾ അനുസരിച്ച് ABCL-നെ മുൻകൂട്ടി അറിയിച്ച്, വായ്പാ അക്കൗണ്ട് സർവീസ് ചെയ്ത ശാഖയിൽ നിന്നോ രേഖകൾ ലഭ്യമായ ABCL-ന്റെ മറ്റേതെങ്കിലും ഓഫീസ്/ശാഖയിൽ നിന്നോ വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് വസ്തു രേഖകൾ ശേഖരിക്കാം.
- വസ്തു രേഖകൾ തിരികെ നൽകുന്നതിന്റെ സമയപരിധിയും സ്ഥലവും 2023 ഡിസംബർ 1-നോ അതിനുശേഷമോ നൽകുന്ന സാങ്ഷൻ ലെറ്ററിൽ രേഖപ്പെടുത്തും
- ഏക വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെയോ സംയുക്ത വായ്പയെടുക്കുന്നവരുടെയോ മരണമുണ്ടായാൽ വായ്പാ രേഖകൾ നിയമപരമായ അവകാശികൾക്ക് തിരികെ നൽകുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുണ്ട്.
- വായ്പ പൂർണമായി തിരിച്ചടച്ചതിന്/ഒത്തുതീർപ്പാക്കിയതിന് ശേഷം 30 ദിവസം കഴിഞ്ഞും വസ്തു രേഖകൾ വിട്ടുനൽകുന്നതിലോ ബന്ധപ്പെട്ട രജിസ്ട്രിയിൽ ചാർജ് സാറ്റിസ്ഫാക്ഷൻ ഫോം ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിലോ ABCL-ന്റെ കാരണത്താൽ കാലതാമസമുണ്ടായാൽ, ഇതു സംബന്ധിച്ച RBI ചട്ടങ്ങൾ (കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി ചെയ്തത്) അനുസരിച്ച് കാലതാമസമുണ്ടായ കാലയളവിലേക്ക് ABCL വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും. കാലതാമസത്തിനുള്ള കാരണങ്ങളും ABCL വായ്പയെടുക്കുന്നവരെ അറിയിക്കും.
- വസ്തു രേഖകൾ ഭാഗികമായോ പൂർണമായോ നഷ്ടപ്പെടുകയോ കേടാകുകയോ ചെയ്താൽ, മുകളിലെ പോയിന്റിൽ സൂചിപ്പിച്ച നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതിനു പുറമെ, വസ്തു രേഖകളുടെ ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ്/സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തിയ പകർപ്പുകൾ ലഭിക്കാൻ ABCL വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ സഹായിക്കുകയും അതിനു ബന്ധപ്പെട്ട ചെലവുകൾ വഹിക്കുകയും ചെയ്യും. എന്നിരുന്നാലും, അത്തരം സാഹചര്യങ്ങളിൽ ഈ നടപടിക്രമം പൂർത്തിയാക്കാൻ കമ്പനിക്ക് 30 ദിവസത്തെ അധിക സമയം ലഭിക്കും, കാലതാമസ കാലയളവിലെ പിഴ അതിനുശേഷമേ (അതായത്, ആകെ 60 ദിവസത്തിനു ശേഷം) കണക്കാക്കൂ.

തുല്യ പ്രതിമാസ ഗഡുക്കൾ (EMI) അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള വ്യക്തിഗത വായ്പകളിലെ ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്കിന്റെ പുനർനിർണയം

- വ്യക്തിഗത വായ്പ(കൾ) (താഴെ നിർവചിച്ചിരിക്കുന്നത്) ബിസിനസ്/വാണിജ്യ ആവശ്യങ്ങൾ ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി വ്യക്തി(കൾ)ക്ക് തുല്യ ഗഡു അടിസ്ഥാനത്തിൽ (ഗഡു കാലയളവ് പരിഗണിക്കാതെ) ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്കിൽ അനുവദിച്ചിട്ടുള്ളവ ("യോഗ്യമായ വായ്പ") തുടർന്നുള്ള ഖണ്ഡികകളിൽ പ്രതിപാദിച്ചിരിക്കുന്ന മാർഗനിർദേശങ്ങൾക്ക് വിധേയമായിരിക്കും:
  - **വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ** എന്നാൽ **വ്യക്തികൾക്ക്** നൽകുന്ന വായ്പകളാണ്; അവയിൽ (a) കൺസ്യൂമർ ക്രെഡിറ്റ് (താഴെ നിർവചിച്ചിരിക്കുന്നത്), (b) വിദ്യാഭ്യാസ വായ്പ, (c) സ്ഥാവര ആസ്തികളുടെ സൃഷ്ടി/വർധനയ്ക്കായി നൽകുന്ന വായ്പകൾ (ഉദാ., ഭവനം മുതലായവ), (d) സാമ്പത്തിക ആസ്തികളിലെ നിക്ഷേപത്തിനായി നൽകുന്ന വായ്പകൾ (ഓഹരികൾ, ഡിബഞ്ചറുകൾ മുതലായവ) എന്നിവ ഉൾപ്പെടുന്നു.
  - **കൺസ്യൂമർ ക്രെഡിറ്റ്** എന്നാൽ **വ്യക്തികൾക്ക്** നൽകുന്ന വായ്പകളാണ്; അതിൽ (a) കൺസ്യൂമർ ഡ്യൂറബിൾസിനുള്ള വായ്പകൾ, (b) ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് സ്വീകാര്യതകൾ, (c) ഓട്ടോ വായ്പകൾ (വാണിജ്യ ഉപയോഗത്തിനുള്ള വായ്പകൾ ഒഴികെ), (d) സ്വർണം, സ്വർണാഭരണങ്ങൾ, സ്ഥാവര വസ്തു, ഫിക്സഡ് ഡെപ്പോസിറ്റുകൾ (FCNR(B) ഉൾപ്പെടെ), ഓഹരികൾ, ബോണ്ടുകൾ തുടങ്ങിയവ ഈടായുള്ള വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ (ബിസിനസ്/വാണിജ്യ ആവശ്യങ്ങൾക്കുള്ളവ ഒഴികെ), (e) പ്രൊഫഷണലുകൾക്കുള്ള വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ (ബിസിനസ് ആവശ്യങ്ങൾക്കുള്ള വായ്പകൾ ഒഴികെ), (f) മറ്റ് ഉപഭോഗ ആവശ്യങ്ങൾക്കായി നൽകുന്ന വായ്പകൾ (ഉദാ., സാമൂഹിക ചടങ്ങുകൾ മുതലായവ) എന്നിവ ഉൾപ്പെടുന്നു. എന്നാൽ (a) വിദ്യാഭ്യാസ വായ്പകൾ, (b) സ്ഥാവര ആസ്തികളുടെ സൃഷ്ടി/വർധനയ്ക്കായി നൽകുന്ന വായ്പകൾ (ഉദാ., ഭവനം മുതലായവ), (c) സാമ്പത്തിക ആസ്തികളിലെ നിക്ഷേപത്തിനായി നൽകുന്ന വായ്പകൾ (ഓഹരികൾ, ഡിബഞ്ചറുകൾ മുതലായവ), (d) KCC പ്രകാരം കർഷകർക്ക് നൽകുന്ന ഉപഭോഗ വായ്പകൾ എന്നിവ ഇതിൽ ഉൾപ്പെടുന്നില്ല. ക്യാപിറ്റൽ അഡീക്വസി ഫ്രെയിംവർക്കിന് കീഴിലുള്ള റിസ്ക് വെയ്റ്റിംഗ് ആവശ്യങ്ങൾക്ക്, നിലവിലുള്ള നിയന്ത്രണ മാർഗനിർദേശങ്ങൾ ബാധകമായിരിക്കും.
- യോഗ്യമായ വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത്, പ്രധാന വസ്തുതാ പ്രസ്താവനയിലും വായ്പാ കരാറിലും വാർഷികവൽക്കരിച്ച പലിശ നിരക്ക്/വാർഷിക ശതമാന നിരക്ക് (ബാധകമായതുപോലെ) ABCL വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ വ്യക്തമായി അറിയിക്കും. ബെഞ്ച്മാർക്ക് പലിശ നിരക്കിലെ മാറ്റം വായ്പയെ ബാധിച്ച് EMI-യിലോ കാലാവധിയിലോ രണ്ടിലുമോ മാറ്റം വരുത്താനിടയുള്ള സാധ്യമായ ആഘാതം, സാങ്ഷൻ ലെറ്ററിന്റെ ഭാഗമായി ഒരു ഉദാഹരണത്തിലൂടെ.
- വായ്പയുടെ കാലാവധിയിൽ, ബെഞ്ച്മാർക്ക് പലിശ നിരക്കിലെ മാറ്റം മൂലം EMI/കാലാവധി/അല്ലെങ്കിൽ രണ്ടിലും തുടർന്നുണ്ടാകുന്ന ഏതൊരു വർധനയും അനുയോജ്യമായ മാർഗങ്ങളിലൂടെ വായ്പയെടുക്കുന്നവരെ ഉടൻ അറിയിക്കും.
- ബെഞ്ച്മാർക്ക് പലിശ നിരക്കിലെ വർധന കാരണം പലിശ നിരക്ക് പുനർനിർണയിക്കുമ്പോഴെല്ലാം വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് ഇനിപ്പറയുന്ന ഓപ്ഷനുകൾ ഉണ്ടായിരിക്കും:
  a. വായ്പയുടെ ശേഷിക്കുന്ന ഭാഗത്തേക്ക് ABCL നിശ്ചയിക്കുന്ന നിരക്കിലുള്ള സ്ഥിര പലിശ നിരക്കിലേക്ക് മാറുക
  b. EMI തുക വർധിപ്പിക്കുക; അല്ലെങ്കിൽ
  c. കാലാവധി ദീർഘിപ്പിക്കൽ (കാലാവധി ദീർഘിപ്പിക്കുന്നത് നെഗറ്റീവ് അമോർട്ടൈസേഷന് കാരണമാകരുത്; ഉൽപ്പന്ന നയ മാനദണ്ഡങ്ങൾ പ്രകാരമുള്ള പരമാവധി അനുവദനീയ കാലാവധിക്കപ്പുറം കാലാവധി ദീർഘിപ്പിക്കരുത്); അല്ലെങ്കിൽ
  d. (b), (c) ഓപ്ഷനുകളുടെ സംയോജനം; അല്ലെങ്കിൽ
  e. വായ്പയുടെ ശേഷിക്കുന്ന കാലാവധിയിൽ ഏതു സമയത്തും വായ്പ പൂർണമായോ ഭാഗികമായോ മുൻകൂറായി തിരിച്ചടയ്ക്കുക
- വായ്പയുടെ കാലാവധിയിൽ, വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് ABCL നിശ്ചയിക്കുന്ന നിരക്കിൽ, ബാധകമായ ചാർജുകൾ അടയ്ക്കുന്നതിന് വിധേയമായി, സ്വിച്ച് ഓപ്ഷൻ 2 (രണ്ട്) തവണ (ആദ്യ തവണ - ഫ്ലോട്ടിംഗിൽ നിന്ന് ഫിക്സഡിലേക്ക് & രണ്ടാം തവണ - ഫിക്സഡിൽ നിന്ന് ഫ്ലോട്ടിംഗിലേക്ക്) ഉപയോഗിക്കാൻ അനുവദിക്കും. വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ തന്റെ ഓപ്ഷനുകൾ പൂർണമായി ഉപയോഗിച്ചുകഴിഞ്ഞാൽ, ഫിക്സഡ് പലിശ നിരക്കിലേക്ക് തിരികെ മാറാൻ അനുവദിക്കില്ല.
- 'ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിൽ നിന്ന് ഫിക്സഡ് നിരക്കിലേക്കും തിരിച്ചും മാറുക' എന്ന ഓപ്ഷൻ വിനിയോഗിക്കുന്നതിനുള്ള ബാധകമായ ചാർജുകളും, പ്രസ്തുത ഓപ്ഷനുകൾ വിനിയോഗിക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റ് സേവന/ഭരണപരമായ ചെലവുകളും ABCL സാങ്ഷൻ ലെറ്ററിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നവരെ അറിയിക്കും. 'പിഴ, പ്രോസസിംഗ്, മറ്റ് ചാർജുകൾ എന്നിവ നിർണയിക്കുന്നതിനുള്ള പലിശ നിരക്ക് ചട്ടക്കൂടും നയവും' എന്നതിന്റെ ഭാഗമായി ഡയറക്ടർ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച, മാറ്റത്തിനുള്ള ബാധകമായ ചാർജുകൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുള്ള ചാർജുകളുടെ പട്ടികയുടെ (Schedule of Charges) ഭാഗമാണ്. പ്രസ്തുത ചാർജുകളിൽ പിന്നീട് വരുന്ന ഏതൊരു മാറ്റവും വായ്പയെടുക്കുന്നവരെ അറിയിക്കും.
- പലിശ നിരക്ക് പുനർനിർണയിക്കുമ്പോൾ ആദ്യ ആഘാതം കാലാവധിയിലായിരിക്കുമെന്നും (അതതു ഉൽപ്പന്ന നയ മാനദണ്ഡങ്ങൾക്ക് വിധേയമായി), തുടർന്ന് മേൽപ്പറഞ്ഞ ഓപ്ഷനുകൾ ബാധകമായ ചാർജുകൾ അടയ്ക്കുന്നതിന് വിധേയമായി വായ്പയെടുക്കുന്നവർ വിനിയോഗിക്കുമെന്നും സാങ്ഷൻ ലെറ്ററിൽ ഉൾപ്പെടുത്തണം.
- പലിശ നിരക്കുകൾ പുനർനിർണയിക്കുമ്പോൾ അനുയോജ്യമായ ആശയവിനിമയ മാർഗങ്ങളിലൂടെ വായ്പയെടുക്കുന്നവരെ ഇനിപ്പറയുന്നവ അറിയിക്കും:
  a. പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്ന തീയതി സഹിതം ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്കുകളുടെ പുനർനിർണയത്തിന്റെ (വർധന/കുറവ്) വിശദാംശങ്ങൾ;
  b. അത്തരം പുനർനിർണയത്തിന്റെ ആഘാതം (കാലാവധി, EMI അല്ലെങ്കിൽ രണ്ടിലും വരുന്ന മാറ്റം പോലെ);
  c. മുകളിൽ പറഞ്ഞ പ്രകാരം വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് ലഭ്യമായ ഓപ്ഷൻ(കൾ)ഉം, വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് തന്റെ തിരഞ്ഞെടുപ്പ് ABCL-നെ അറിയിച്ചുകൊണ്ട് ഓപ്ഷൻ വിനിയോഗിക്കാവുന്ന സമയപരിധിയും, എങ്കിലും വായ്പ പൂർണമായോ ഭാഗികമായോ മുൻകൂറായി തിരിച്ചടയ്ക്കാനുള്ള ഓപ്ഷൻ വായ്പയുടെ കാലാവധിയിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് വിനിയോഗിക്കാവുന്നതാണ്; കൂടാതെ
  d. പുതുക്കിയ തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂളും വായ്പാ സ്റ്റേറ്റ്മെന്റും വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് ലഭ്യമാകുന്ന സമയപരിധി.
- ഇതുവരെ തിരിച്ചുപിടിച്ച മുതലും പലിശയും, EMI തുക, ശേഷിക്കുന്ന EMI-കളുടെ എണ്ണം, വായ്പയുടെ മുഴുവൻ കാലാവധിയിലേക്കുള്ള വാർഷികവൽക്കരിച്ച പലിശ നിരക്ക്/വാർഷിക ശതമാന നിരക്ക് എന്നിവ വ്യക്തമാക്കുന്ന വായ്പാ സ്റ്റേറ്റ്മെന്റും തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂളുകളും നിലവിലുള്ള യോഗ്യരായ വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് ത്രൈമാസ അടിസ്ഥാനത്തിൽ അനുയോജ്യമായ ആശയവിനിമയ മാർഗങ്ങളിലൂടെ ABCL പങ്കിടുകയോ ലഭ്യമാക്കുകയോ ചെയ്യും.

പലിശ നിരക്ക് ചട്ടക്കൂട് നയവും പിഴ ചാർജുകൾ സംബന്ധിച്ച മാർഗനിർദേശങ്ങളും

- വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണയിക്കുന്നതിനായി, ഫണ്ടുകളുടെ ചെലവ്, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം എന്നിവ കണക്കിലെടുത്തുള്ള ഒരു പലിശ നിരക്ക് മാതൃക ABCL സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്.
- ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് പ്രധാനമായും വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ റിസ്കിന്റെ തരംതിരിവിനെ ആശ്രയിച്ചിരിക്കുന്നു, അതായത് സാമ്പത്തിക ശേഷി, ബിസിനസ്, ബിസിനസിനെ ബാധിക്കുന്ന നിയന്ത്രണ പരിസ്ഥിതി, മത്സരം, വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ മുൻകാല ചരിത്രം തുടങ്ങിയവ.
- എക്സ്പോഷറിന് ബാധകമായ പലിശ നിരക്ക് സാങ്ഷൻ ലെറ്ററിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ വ്യക്തമായി അറിയിക്കും.
- അക്കൗണ്ടിൽ ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകൾ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ അറിയുന്നതിനായി പലിശ നിരക്ക് വാർഷികവൽക്കരിക്കും.
- ഇതു സംബന്ധിച്ച് RBI കാലാകാലങ്ങളിൽ നിർദേശിക്കുന്ന മാർഗനിർദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി, സഹ-ബാധ്യസ്ഥർ ഉള്ളതോ ഇല്ലാത്തതോ ആയ വ്യക്തിഗത വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് ബിസിനസ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിച്ച എല്ലാ ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്ക് ടേം ലോണുകൾക്കും ABCL ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ/മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് പിഴകൾ ഈടാക്കില്ല.
- 2026 ജനുവരി 1 മുതൽ പ്രാബല്യത്തിൽ, ഇതു സംബന്ധിച്ച് RBI കാലാകാലങ്ങളിൽ നിർദേശിക്കുന്ന മാർഗനിർദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി, സഹ-ബാധ്യസ്ഥർ ഉള്ളതോ ഇല്ലാത്തതോ ആയ വ്യക്തിഗത വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്കും MSE വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്കും ബിസിനസ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിച്ച എല്ലാ ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്ക് വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും ABCL ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ/മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് പിഴകൾ ഈടാക്കുകയുമില്ല
  (1) സഹ-ബാധ്യസ്ഥർ ഉള്ളതോ ഇല്ലാത്തതോ ആയ, വ്യക്തികൾക്ക് ബിസിനസ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി നൽകുന്ന എല്ലാ ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്ക് വായ്പകൾക്കും ABCL ഒരു മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് ചാർജും ഈടാക്കില്ല.
  (2) 2006-ലെ മൈക്രോ, സ്മോൾ ആൻഡ് മീഡിയം എന്റർപ്രൈസസ് ഡെവലപ്മെന്റ് (MSMED) നിയമത്തിൽ നിർവചിച്ചിട്ടുള്ള സൂക്ഷ്മ, ചെറുകിട സംരംഭങ്ങൾക്കും (MSEs) വ്യക്തികൾക്കും ബിസിനസ് ആവശ്യത്തിനായി അനുവദിച്ച, സഹ-ബാധ്യസ്ഥർ ഉള്ളതോ ഇല്ലാത്തതോ ആയ എല്ലാ ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്ക് വായ്പകൾക്കും ABCL ഒരു മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് ചാർജും ഈടാക്കില്ല.
- ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ/മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് പിഴകൾ ഈടാക്കാതിരിക്കുന്നത്, വായ്പകൾ ഭാഗികമായോ പൂർണമായോ മുൻകൂറായി തിരിച്ചടയ്ക്കാൻ ഉപയോഗിക്കുന്ന ഫണ്ടിന്റെ ഉറവിടം പരിഗണിക്കാതെയും, കുറഞ്ഞ ലോക്ക്-ഇൻ കാലയളവ് ഇല്ലാതെയും ബാധകമായിരിക്കും. ഫിക്സഡ്, ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കുകളുടെ സംയോജനമുള്ള വായ്പകൾക്ക് മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് ചാർജുകൾ ബാധകമാകുമോ എന്നത്, മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് സമയത്ത് വായ്പ ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിലാണോ എന്നതിനെ ആശ്രയിച്ചിരിക്കും.
- ABCL-ന്റെ ആവശ്യപ്രകാരമാണ് മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് നടക്കുന്നതെങ്കിൽ ABCL ഒരു ചാർജും ഈടാക്കില്ല.
- മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് ചാർജുകൾ സാങ്ഷൻ ലെറ്ററിലും വായ്പാ കരാറിലും വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തണം. കൂടാതെ, പ്രധാന വസ്തുതാ പ്രസ്താവന (KFS) നൽകേണ്ട വായ്പകളുടെയും അഡ്വാൻസുകളുടെയും കാര്യത്തിൽ, അത് KFS-ലും പരാമർശിക്കണം. ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിച്ചിട്ടില്ലാത്ത ഒരു മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് ചാർജും ABCL ഈടാക്കില്ല.
- 'പിഴ, പ്രോസസിംഗ്, മറ്റ് ചാർജുകൾ എന്നിവ നിർണയിക്കുന്നതിനുള്ള പലിശ നിരക്ക് ചട്ടക്കൂടും നയവും' ABCL ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്, അവ ABCL-ന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്, പലിശ നിരക്കുകളിൽ മാറ്റമുണ്ടാകുമ്പോഴെല്ലാം അവ പുതുക്കും
- മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് സമയത്ത്, ABCL മുമ്പ് ഒഴിവാക്കിയ ചാർജുകളോ ഫീസുകളോ മുൻകാല പ്രാബല്യത്തോടെ ABCL ഈടാക്കില്ല.
- RBI 2024 ഏപ്രിൽ 29-ന് പുറപ്പെടുവിച്ച 'വായ്പാദാതാക്കൾക്കുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് – പലിശ ഈടാക്കൽ' സർക്കുലർ ABCL പാലിക്കുമെന്ന് ഉറപ്പാക്കും. നീതിയുടെയും സുതാര്യതയുടെയും അന്തഃസത്തയ്ക്ക് അനുസൃതമല്ലാത്ത, പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഒരു അന്യായ രീതിയിലും ABCL ഏർപ്പെടില്ല.
- ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചതും, RBI-യുടെ വായ്പാ അക്കൗണ്ടുകളിലെ പിഴ ചാർജുകൾ സംബന്ധിച്ച മാർഗനിർദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതവുമായ നയം ABCL പാലിക്കുമെന്ന് ഉറപ്പാക്കും; ഈ നയം, മറ്റുള്ളവയ്ക്കൊപ്പം, ഇനിപ്പറയുന്നവ വ്യവസ്ഥ ചെയ്യുന്നു:
  - പിഴ ചാർജുകൾ മൂലധനവൽക്കരിക്കരുത്, അതായത്, അത്തരം ചാർജുകൾക്ക് മേൽ തുടർന്ന് പലിശ കണക്കാക്കരുത്. എന്നിരുന്നാലും, ഇത് വായ്പാ അക്കൗണ്ടിലെ കൂട്ടുപലിശ കണക്കാക്കുന്നതിനുള്ള സാധാരണ നടപടിക്രമങ്ങളെ ബാധിക്കില്ല. പലിശ നിരക്കിനോട് ഒരു അധിക ഘടകവും ചേർക്കരുത്.
  - പിഴ ചാർജുകളുടെ അളവ് ന്യായയുക്തമായിരിക്കണം, വായ്പാ കരാറിലെ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാതിരിക്കുന്നതിന് ആനുപാതികമായിരിക്കണം, ഒരു പ്രത്യേക വായ്പ/ഉൽപന്ന വിഭാഗത്തിനുള്ളിൽ വിവേചനപരമാകരുത്.
  - ബിസിനസ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി 'വ്യക്തിഗത വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് അനുവദിച്ച വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിലെ പിഴ ചാർജുകൾ, വായ്പാ കരാറിലെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സമാനമായി പാലിക്കാതിരിക്കുന്നതിന് വ്യക്തികളല്ലാത്ത വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് ബാധകമായ പിഴ ചാർജുകളേക്കാൾ കൂടുതലായിരിക്കരുത്.
  - പിഴ ചാർജുകളുടെ അളവും കാരണവും, ബാധകമായതുപോലെ, വായ്പാ രേഖകളിലോ/ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലോ/പ്രധാന വസ്തുതാ പ്രസ്താവനയിലോ വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തണം. പിഴ, മറ്റ് ചാർജുകൾ എന്നിവ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ 'പലിശ നിരക്കുകളും സേവന ചാർജുകളും' ടാബിന് കീഴിലും പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നു.
  - വായ്പയുടെ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിനുള്ള ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകൾ അയയ്ക്കുമ്പോഴും പിഴ ചാർജുകൾ വായ്പയെടുക്കുന്നവരെ അറിയിക്കണം. കൂടാതെ, പിഴ ചാർജുകൾ ഈടാക്കുന്ന ഏതൊരു സന്ദർഭവും അതിനുള്ള കാരണവും അറിയിക്കുകയും വേണം
  - നിലവിലുള്ള വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, പുതിയ പിഴ ചാർജ് സംവിധാനത്തിലേക്കുള്ള മാറ്റം അടുത്ത അവലോകന തീയതിയിലോ പുതുക്കൽ തീയതിയിലോ ഉറപ്പാക്കണം

FPC-യുടെയും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെയും അവലോകനം

ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് പാലിക്കുന്നതിന്റെ വാർഷിക അവലോകനവും, മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിലെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനത്തിന്റെ ത്രൈമാസ അവലോകനവും ABCL നടത്തുകയും അതു സംബന്ധിച്ച റിപ്പോർട്ട് ബോർഡിന് മുമ്പാകെ സമർപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും.

പലവക

നിലവിൽ ABCL കൊമേഴ്സ്യൽ വെഹിക്കിൾ ഫിനാൻസ് ഉൽപ്പന്നം അവതരിപ്പിക്കാൻ ഉദ്ദേശിക്കുന്നില്ല. ഈ ഉൽപ്പന്ന ശ്രേണിയോ മറ്റേതെങ്കിലും ഉൽപ്പന്ന ശ്രേണിയോ ചേർക്കുന്ന പക്ഷം, RBI നിർദേശിച്ചിട്ടുള്ള മാർഗനിർദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി FPC ആവശ്യാനുസരണം പുതുക്കും.

രഹസ്യസ്വഭാവം

- ഉപഭോക്താവ് അധികാരപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലെങ്കിൽ, ABCL എല്ലാ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യവും രഹസ്യാത്മകവുമായി കണക്കാക്കും
- ഉപഭോക്താവ് അധികാരപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലെങ്കിൽ, ഇനിപ്പറയുന്ന അസാധാരണ സാഹചര്യങ്ങളിലൊഴികെ, ABCL ഇടപാട് വിശദാംശങ്ങൾ മറ്റൊരു സ്ഥാപനത്തിനും വെളിപ്പെടുത്തില്ല:
  - നിയമപരമോ നിയന്ത്രണപരമോ ആയ നിയമങ്ങൾ പ്രകാരം വിവരം നൽകേണ്ടിവരുമ്പോൾ
  - ഈ വിവരം വെളിപ്പെടുത്താൻ പൊതുജനത്തോട് കടമയുണ്ടെങ്കിൽ.
  - വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ സമ്മതത്തോടെ ഗ്രൂപ്പ് കമ്പനികളുമായി ഡാറ്റ പങ്കിടാം
  - ഉപഭോക്താക്കളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ മാർക്കറ്റിംഗ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി മറ്റാർക്കെങ്കിലും നൽകുന്നതിനുള്ള കാരണമായി ABCL ഇത് ഉപയോഗിക്കില്ല.