निष्पक्ष व्यवहार संहिता

आदित्य बिर्ला कॅपिटल लिमिटेड

आवृत्ती 1.2

अंतर्गत

आदित्य बिर्ला कॅपिटल लिमिटेड
कॉर्पोरेट कार्यालय:
वन वर्ल्ड सेंटर, टॉवर 1, 18वा मजला, ज्युपिटर मिल कंपाऊंड,
841, सेनापती बापट मार्ग, एल्फिन्स्टन रोड, मुंबई, महाराष्ट्र - 400 013
दूरध्वनी: +91 22 67239101 | abc.secretarial@adityabirlacapital.com | www.adityabirlacapital.com
ग्राहक सेवा आणि इतर प्रश्नांसाठी: care.finance@adityabirlacapital.com
टोल-फ्री क्रमांक: 1800-270-7000

नोंदणीकृत कार्यालय:
इंडियन रेयॉन कंपाउंड,
वेरावळ, गुजरात - 362 266
दूरध्वनी: +91 28762 43257
सीआयएन: L67120GJ2007PLC058890

दस्तऐवजाचा तपशील:

तपशील	माहिती
दस्तऐवजाचे शीर्षक	निष्पक्ष व्यवहार संहिता
दस्तऐवज मालक	अनुपालन
दस्तऐवज कोड	एबीसीएल - एफपीसी
दस्तऐवज आवृत्ती क्र.	1.2
दस्तऐवज वर्गीकरण	अंतर्गत
मंजुरीची तारीख	31 जुलै, 2026, एबीसीएलच्या संचालक मंडळाद्वारे

आवृत्ती नियंत्रण:

आवृत्ती क्र.	दिनांक	यांच्याद्वारे सुधारित	प्रारंभिक आवृत्ती
1.0	31 मार्च, 2025	अनुपालन	बदलाचे स्वरूप
1.1	30 ऑक्टोबर, 2025	अनुपालन	सुधारणा
1.2	31 जुलै, 2026	अनुपालन	सुधारणा

मंजुरी:

यांच्याद्वारे/मध्ये मंजूर	दिनांक	शेरा
एबीसीएल बोर्ड	31 मार्च, 2025	-
एबीसीएल बोर्ड	30 ऑक्टोबर, 2025	नियामक अद्यतनांनुसार सुधारणा
एबीसीएल बोर्ड	31 जुलै, 2026	नियामक अद्यतनांनुसार सुधारणा

अनुक्रमणिका

तपशील	पृष्ठ क्र.
सर्वसमावेशक कलम	4
संहितेचा उद्देश	4
भेदभावरहित धोरण	4
कर्जासाठीचे अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया	4
कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती	4
कर्ज आणि आगाऊ रकमांसाठी प्रमुख तथ्य विवरण (केएफएस)	5
अटी व शर्तींमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण	5
डिजिटल कर्जपुरवठ्यासंदर्भात आरबीआय (एनबीएफसी - पत सुविधा) निर्देश, 2025 चे पालन	5
आरबीआय (एनबीएफसी – जबाबदार व्यवसाय आचरण) निर्देश, 2025 चे पालन - सोने आणि चांदीच्या तारणावर कर्ज देण्यामधील आचरणाशी संबंधित बाबी	6
सर्वसाधारण	6
तक्रार निवारण यंत्रणा	6
भारतीय रिझर्व्ह बँक (बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्या - अंतर्गत लोकपाल) निर्देश, 2026	7
योग्य व्यवहार संहितेची भाषा आणि संवाद साधण्याची पद्धत	7
जबाबदार कर्जव्यवहार - वैयक्तिक कर्जाची परतफेड/तडजोड झाल्यावर जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे सुपूर्द करणे	7
समान मासिक हप्त्यांवर (ईएमआय) आधारित वैयक्तिक कर्जांवरील बदलत्या व्याजदराचे पुनर्नियोजन	8
व्याजदर चौकट धोरण आणि दंडात्मक शुल्कावरील मार्गदर्शक तत्त्वे	9
एफपीसी आणि तक्रार निवारण यंत्रणेचा आढावा	10
संकीर्ण	10
गोपनीयता	10

सर्वसमावेशक कलम

भारतीय रिझर्व्ह बँकेने ("आरबीआय") वेळोवेळी जारी केलेली सर्व विद्यमान आणि भविष्यातील मास्टर परिपत्रके/निर्देश/मार्गदर्शक तत्त्वे/मार्गदर्शन सूचना या एबीसीएलच्या निष्पक्ष व्यवहार संहितेसाठी मार्गदर्शक शक्ती असतील आणि या संहितेतील मजकुराची जागा घेतील. यामध्ये, इतर गोष्टींबरोबरच, खालील परिपत्रकांचा समावेश आहे:

परिपत्रक	जारी करण्याची तारीख
भारतीय रिझर्व्ह बँक (बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्या – जबाबदार व्यवसाय आचरण) निर्देश, 2025 (1 जुलै, 2026 रोजी अद्ययावत)	1 जुलै, 2026 रोजी अद्यतनित केल्याप्रमाणे
कर्जदात्यांसाठी योग्य व्यवहार संहिता – व्याज आकारणी, वेळोवेळी सुधारित केल्यानुसार	29 एप्रिल 2024

संहितेचा उद्देश

ही संहिता खालील उद्दिष्टाने विकसित करण्यात आली आहे:

- आपल्या सर्व ग्राहकांशी व्यवहार करताना निष्पक्ष पद्धतींचे पालन सुनिश्चित करणे.
- ग्राहकांना उत्पादनाबद्दल अधिक चांगल्या प्रकारे समजून घेण्यास आणि माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास सक्षम करण्यासाठी अधिक पारदर्शकता सुनिश्चित करणे
- आदित्य बिर्ला कॅपिटल लिमिटेड ("एबीसीएल" / "कंपनी") मध्ये ग्राहकांचा विश्वास निर्माण करणे.

ही आचारसंहिता ग्राहकांना त्यांच्याद्वारे घेतल्या जाणाऱ्या आर्थिक सुविधा आणि सेवांविषयी माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास मदत करेल आणि कंपनीद्वारे मंजूर व वितरित केल्या जाणाऱ्या कोणत्याही कर्जाला लागू होईल.

भेदभाव-विरहित धोरण

- एबीसीएल आपल्या अर्जदारांना लिंग, वंश, धर्म किंवा शारीरिक/दृष्टिबाधित अर्जदारांच्या अपंगत्वाच्या आधारावर कर्ज सुविधांसह आपली उत्पादने आणि सुविधा देताना भेदभाव करणार नाही.
- एबीसीएल सर्व स्तरांवरील कर्मचाऱ्यांसाठी आयोजित करत असलेल्या सर्व प्रशिक्षण कार्यक्रमांमध्ये दिव्यांग व्यक्तींच्या हक्कांचा समावेश असलेले एक योग्य मॉड्यूल समाविष्ट करेल.
- एबीसीएल आपल्या सर्व शाखांमध्ये दिव्यांग व्यक्तींना (पीडब्ल्यूडी) शक्य ती मदत देण्यासाठी प्रयत्नशील राहील.

कर्जासाठीचे अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

- कर्जदारांना सर्व पत्रव्यवहार त्यांच्या स्थानिक भाषेत किंवा त्यांना समजणाऱ्या भाषेत केला जाईल.
- कर्ज अर्जामध्ये कर्जदाराच्या हिताशी संबंधित आवश्यक माहितीचा समावेश असावा, जेणेकरून इतर कर्जदात्यांनी देऊ केलेल्या अटी व शर्तींशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदारांना माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल.
- कर्ज अर्जासोबत सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची यादी कर्ज अर्जात नमूद केली जाईल.
- एबीसीएल सर्व कर्ज अर्जांसाठी पोचपावती जारी करेल. अशा प्रकारे जारी केलेल्या पोचपावतीमध्ये, कर्ज अर्जांवर कोणत्या कालावधीत कार्यवाही केली जाईल याचा उल्लेख असेल. अर्जाच्या स्थितीबद्दल अद्ययावत माहिती मिळवण्यासाठी ग्राहक, कंपनीच्या रिलेशनशिप मॅनेजर किंवा ग्राहक सेवा टीमशी विहित ग्राहक सेवा क्रमांकावर किंवा ईमेल आयडीवर संपर्क साधू शकतात.

कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

- एबीसीएल कर्जदारांना, त्यांना समजेल अशा स्थानिक भाषेत, मंजुरी पत्राद्वारे किंवा इतर मार्गाने, मंजूर कर्जाची रक्कम, अटी व शर्ती, वार्षिक व्याजदर आणि तो लागू करण्याची पद्धत यांची माहिती लेखी स्वरूपात कळवेल. एबीसीएल कर्जदाराने या अटी व शर्ती स्वीकारल्याची नोंद ठेवेल.

- एबीसीएल सर्व कर्जदारांना कर्ज मंजूर करताना / वितरित करताना / कर्ज वितरित केल्यानंतर, शक्यतो स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत, कर्ज करारात नमूद केलेल्या संलग्नकांसह कर्ज कराराची एक प्रत देईल, ज्यामध्ये व्याजदरासह कर्जाच्या अटी व शर्ती नमूद असतील. विलंबाने परतफेड केल्यास आकारण्यात येणाऱ्या दंडात्मक शुल्कासंबंधीचे कोणतेही कलम कर्ज दस्तऐवजांमध्ये ठळक अक्षरात नमूद केले जाईल.
- कायदेशीर अंमलबजावणीसाठी, कंपनी करार/कर्ज दस्तऐवजांमध्ये, जिथे जिथे लागू असेल तिथे, मालमत्ता परत मिळवण्यासंबंधी एक अंतर्भूत कलम ठेवेल. जिथे जिथे लागू असेल, तिथे एबीसीएलच्या कर्ज दस्तऐवजांमध्ये असलेल्या अटी व शर्तींमध्ये, मालमत्ता ताब्यात घेण्यासाठीचा सूचना कालावधी, सूचना कालावधी माफ करण्याची परिस्थिती, मालमत्तेची विक्री/लिलाव, कर्जदारांना मालमत्ता परत देणे यासंबंधीच्या तरतुदींचाही समावेश असेल.

कर्ज आणि आगाऊ रकमांसाठी प्रमुख तथ्य विवरण (केएफएस)

एबीसीएल भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या (बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्या - जबाबदार व्यवसाय आचरण) दिनांक 28 नोव्हेंबर 2025 च्या (वेळोवेळी अद्ययावत केल्यानुसार) कर्ज आणि आगाऊ रकमांसाठीच्या प्रमुख तथ्य विवरणाच्या भाग ब मध्ये नमूद केलेल्या खालील मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन करेल.

- केएफएस अशा कर्जदारांना समजेल अशा भाषेत लिहिले जाईल.
- कर्ज आणि आगाऊ रकमांसाठीच्या मुख्य तथ्य विवरणाच्या भाग 'ब' मधील परिशिष्ट '1' मध्ये विहित केलेल्या प्रमाणित नमुन्यात आणि संभाव्य कर्जदारांना समजेल अशा भाषेत एबीसीएल मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) प्रदान करेल, जेणेकरून त्यांना कर्ज करार करण्यापूर्वी माहितीपूर्ण दृष्टिकोन घेण्यास मदत होईल.
- प्रत्येक केएफएसला एक अद्वितीय प्रस्ताव क्रमांक असेल आणि त्यात कर्ज व आगाऊ रकमांसाठीच्या मुख्य तथ्य विवरणाच्या भाग 'ब' मध्ये दिलेल्या उदाहरणाप्रमाणे वार्षिक टक्केवारी दराचे ("एपीआर") गणना पत्रक आणि कर्जाच्या कालावधीनुसार कर्जाच्या परतफेडीचे वेळापत्रक समाविष्ट असेल. एपीआरमध्ये एबीसीएलद्वारे आकारले जाणारे सर्व शुल्क समाविष्ट असतील.
- एपीआर म्हणजे कर्जदारासाठी कर्जाचा वार्षिक खर्च, ज्यामध्ये व्याजदर आणि कर्ज सुविधेशी संबंधित इतर सर्व शुल्कांचा समावेश असतो. केएफएस मध्ये नमूद नसलेले कोणतेही शुल्क, आकार इत्यादी, कर्जदाराच्या स्पष्ट संमतीशिवाय कर्जाच्या मुदतीदरम्यान कोणत्याही टप्प्यावर आकारले जाणार नाहीत.
- तृतीय-पक्ष सेवा प्रदात्यांच्या वतीने आरई द्वारे कर्जदारांकडून प्रत्यक्ष आधारावर वसूल केलेले शुल्क, जसे की विमा शुल्क, कायदेशीर शुल्क इत्यादी, हे देखील एपीआरचा भाग असतील आणि ते स्वतंत्रपणे जाहीर केले जातील.
- ज्या सर्व प्रकरणांमध्ये एबीसीएल अशा शुल्कांच्या वसुलीमध्ये सहभागी असेल, त्या प्रत्येक पेमेंटसाठी पावत्या आणि संबंधित कागदपत्रे कर्जदाराला वाजवी वेळेत प्रदान केली जातील.
- केएफएसमधील तपशील कर्जदाराला समजावून सांगितला जाईल आणि कर्जदाराने तो समजून घेतला असल्याची पोचपावती एबीसीएलद्वारे मिळवून रेकॉर्डवर ठेवली जाईल.
- केएफएस प्रदान केल्यानंतर, कर्जदारांना कर्जाच्या अटी व शर्तींना सहमती देण्यासाठी, 7 दिवस किंवा त्याहून अधिक मुदतीच्या कर्जांसाठी किमान 3 कामकाजाच्या दिवसांचा आणि सात दिवसांपेक्षा कमी मुदतीच्या कर्जांसाठी 1 कामकाजाच्या दिवसाचा वैधता कालावधी मिळेल.
- कर्ज कराराचा भाग म्हणून प्रदर्शित करण्यासाठी केएफएसचा देखील सारांश बॉक्स म्हणून समावेश केला जाईल.

अटी व शर्तींमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

- एबीसीएल आपल्या कर्जदारांना, मंजूरीच्या अटी व शर्तींमध्ये, वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, पूर्व-पेमेंट शुल्क इत्यादींसह झालेल्या कोणत्याही बदलाची सूचना स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदारांना समजेल अशा भाषेत देईल. एबीसीएल हे देखील सुनिश्चित करेल की व्याजदर आणि शुल्कांमधील बदल केवळ भविष्यासाठीच लागू होतील. या संदर्भातील एक अट सर्व कर्ज करारांमध्ये समाविष्ट केली जाईल.
- करारांनुसार देयके परत मागवण्याचा/त्वरित देण्याचा किंवा कामगिरीचा निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.
- कर्जदारांविरुद्ध एबीसीएलला असलेल्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी असलेल्या कायदेशीर हक्क किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन राहून, सर्व देय रकमेची परतफेड झाल्यावर किंवा कर्जाची थकबाकी वसूल झाल्यावर एबीसीएल सर्व तारणे मुक्त करेल. जर असा समायोजनाचा हक्क वापरायचा असेल, तर कर्जदारांना त्याबद्दल सूचना दिली जाईल, ज्यामध्ये उर्वरित दाव्यांचा संपूर्ण तपशील आणि संबंधित दावा निकाली निघेपर्यंत/भरला जाईपर्यंत एबीसीएलला तारणे स्वतःकडे ठेवण्याचा अधिकार कोणत्या अटींनुसार आहे, हे नमूद केलेले असेल.

डिजिटल कर्जपुरवठ्यासंदर्भात आरबीआय (एनबीएफसी - पत सुविधा) निर्देश, 2025 चे पालन

एबीसीएल डिजिटल कर्जपुरवठ्यासंदर्भात भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या (बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्या - पत सुविधा) दिनांक 28 नोव्हेंबर 2025 च्या निर्देश, 2025 (वेळोवेळी अद्ययावत केल्यानुसार) चे पालन करेल.

आरबीआय (एनबीएफसी - जबाबदार व्यवसाय आचरण) निर्देश, 2025 चे पालन - सोने आणि चांदीच्या तारणावर कर्ज देण्यामधील आचरणाशी संबंधित बाबी

एबीसीएल, भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या (बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्या - जबाबदार व्यवसाय आचरण) दिनांक 28 नोव्हेंबर 2025 च्या निर्देश, 2025 (वेळोवेळी अद्ययावत केल्यानुसार) अंतर्गत नमूद केल्याप्रमाणे, सोने आणि चांदीच्या तारणावर कर्ज देण्यामधील आचरणाशी संबंधित बाबींवरील मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन सुनिश्चित करेल.

सर्वसाधारण

- कर्ज कराराच्या अटी व शर्तींमध्ये नमूद केलेल्या उद्देशांव्यतिरिक्त, एबीसीएल आपल्या कर्जदारांच्या व्यवहारात हस्तक्षेप करणार नाही (जोपर्यंत कर्जदाराने पूर्वी उघड न केलेली माहिती एबीसीएलच्या निदर्शनास येत नाही).
- कर्जदाराकडून कर्ज खात्याच्या हस्तांतरणासाठी / कर्जमाफीसाठी विनंती प्राप्त झाल्यास, एबीसीएलची संमती किंवा अन्यथा, म्हणजेच काही आक्षेप असल्यास, तो कर्जदाराची विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून २१ दिवसांच्या आत अशा कर्जदाराला कळवला जाईल. असे हस्तांतरण सर्व लागू कायद्यांशी सुसंगत असलेल्या पारदर्शक करारनाम्याच्या अटींनुसार केले जाईल.
- आपल्या कर्जदारांची थकबाकी वसूल करण्याच्या बाबतीत, एबीसीएल (ABCL) आणि तिचे एजंट/एजन्सी भागीदार, कर्ज वसुलीच्या प्रयत्नांदरम्यान कोणत्याही व्यक्तीला शाब्दिक किंवा शारीरिक स्वरूपाची धमकी देत नाहीत किंवा अवाजवी छळ करत नाहीत. यामध्ये कर्जदारांच्या कुटुंबीयांना, संदर्भ देणाऱ्यांना आणि मित्रांना सार्वजनिकरित्या अपमानित करण्याच्या किंवा त्यांच्या गोपनीयतेत हस्तक्षेप करण्याच्या उद्देशाने केलेल्या कृती, मोबाईलवर किंवा सोशल मीडियाद्वारे अयोग्य संदेश पाठवणे, धमकीचे आणि/किंवा निनावी कॉल करणे, कर्ज/थकबाकी वसूल करण्यासाठी शारीरिक बळाचा वापर करणे, खोटी आणि दिशाभूल करणारी विधाने करणे इत्यादींचा समावेश आहे. एबीसीएलचे कर्मचारी आणि वसुली एजंट/एजन्सी कर्मचाऱ्यांना ग्राहकांशी योग्य रीतीने व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षित केले जाईल याची खात्री करण्यासाठी प्रशिक्षण दिले जाते.
- एबीसीएल किंवा त्यांचे प्रतिनिधी सकाळी 08.00 ते 19.00 च्या दरम्यान थकबाकीदार ग्राहकांना कॉल करतील.
- केवळ थकबाकी वसूल करण्याच्या उद्देशाने, आवश्यक असल्यास, एबीसीएल थकबाकीदार कर्जदाराकडून तारण ठेवलेल्या मालमत्तेची अंमलबजावणी करण्याची व्यवस्था करू शकते.
- एबीसीएल हे सुनिश्चित करेल की, त्याच्या तारणाची अंमलबजावणी, मूल्यांकन आणि वसुलीची संपूर्ण प्रक्रिया निष्पक्ष आणि पारदर्शक असेल.
- कर्ज वसुलीच्या बाबतीत, एनबीएफसीने अवाजवी छळाचा अवलंब करू नये, जसे की, कर्जदारांना गैरसोयीच्या वेळी सतत त्रास देणे, कर्ज वसुलीसाठी बळाचा वापर करणे इत्यादी.
- एबीसीएल सर्व प्रचारात्मक / टेलिमार्केटिंग उपक्रमांसाठी, ट्रायने वेळोवेळी जारी केलेल्या मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार नोंदणीकृत असलेल्या टेलिमार्केटर्सनाच नियुक्त करेल आणि नियुक्त केलेल्या टेलिमार्केटर्सची (डीएसए / डीएमए) यादी, टेलिमार्केटिंग कॉल करण्यासाठी वापरल्या जाणाऱ्या नोंदणीकृत टेलिफोन क्रमांकांसह, ट्रायला सादर करेल. एबीसीएल नेहमी याची खात्री करेल की, सध्या नियुक्त असलेले सर्व एजंट टेलिमार्केटर म्हणून दूरसंचार विभागाकडे (डीओटी) नोंदणीकृत आहेत.

तक्रार निवारण यंत्रणा

- एबीसीएलमध्ये, ग्राहक सेवा आणि समाधान हे आमचे प्रमुख उद्दिष्ट आहे.
- एबीसीएलची निवारण यंत्रणा अधिक अर्थपूर्ण आणि प्रभावी बनवण्यासाठी, एबीसीएलने एक संरचित तक्रार निवारण यंत्रणा तयार केली आहे. ही यंत्रणा / प्रणाली हे सुनिश्चित करते की मागितलेले निवारण न्याय्य आणि योग्य असून ते लागू असलेल्या नियम आणि विनियामांच्या दिलेल्या चौकटीत आहे.
- एबीसीएल दिव्यांग व्यक्तींच्या (पीडब्ल्यूडी) तक्रारींचे निवारण निष्पक्षता आणि पारदर्शकतेसह न्याय्य पद्धतीने करेल.
- ज्या ग्राहकांना अभिप्राय द्यायचा आहे किंवा आपली तक्रार पाठवायची आहे, ते खालील माध्यमांचा वापर करू शकतात:
  - आमच्या ग्राहक सेवा क्रमांकावर संपर्क साधा (सोमवार ते रविवार, सकाळी 9.00 ते सायंकाळी 7.00 च्या दरम्यान): 1800-270-7000
  - ईमेल पत्ता: care.finance@adityabirlacapital.com
  - वेबसाइट
    - सेवा विनंती अर्ज https://abcl.adityabirlacapital.com/_layouts/15/abc.finplf/WebformConfirm.aspx
    - तक्रार निवारण अर्ज https://www.adityabirlacapital.com/loans/grievance-form
  - पत्रे

    आदित्य बिर्ला कॅपिटल लिमिटेड

    10 वा मजला, आर-टेक पार्क, निर्लॉन कॉम्प्लेक्स,

    वेस्टर्न एक्सप्रेस हायवे जवळ, गोरेगाव पूर्व,

    मुंबई - 400 063.
- जर तक्रार लेखी स्वरूपात प्राप्त झाली असेल, तर एबीसीएल 5 कामकाजाच्या दिवसांच्या आत पोचपावती / प्रतिसाद पाठवण्याचा प्रयत्न करेल.

- प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर, कंपनी एका महिन्याच्या/30 दिवसांच्या आत ग्राहकाला आपले अंतिम उत्तर पाठवण्याचा किंवा अधिक वेळ मागण्यासाठी एका महिन्याच्या/३० दिवसांच्या आत सूचना पाठवण्याचा प्रयत्न करेल. एबीसीएल निर्धारित टर्न-अराउंड टाइम (टीएटी) मध्ये तक्रारींचे निराकरण सुनिश्चित करेल.
- प्रधान नोडल अधिकाऱ्याचा तपशील, तसेच तक्रार निवारण यंत्रणेचा तपशील आणि लोकपालाचे तक्रार नोंदणी पोर्टल ABCL च्या वेबसाइटवर आणि शाखांमध्ये उपलब्ध आहे.
- प्रधान नोडल अधिकारी हे बाह्यस्रोत एजन्सीद्वारे पुरविल्या जाणाऱ्या सेवांशी संबंधित बाबी, तसेच कर्जदारांनी उपस्थित केलेल्या फिनटेक / डिजिटल कर्जपुरवठ्याशी संबंधित तक्रारी/समस्या आणि डिजिटल कर्जपुरवठा ॲप्लिकेशन्सविरुद्ध (कर्जदाराला कर्ज घेण्यास मदत करणारे वापरकर्ता इंटरफेस असलेले मोबाईल आणि वेब-आधारित ॲप्लिकेशन्स, ज्यामध्ये कंपनीचे ॲप्स तसेच कंपनीने कोणत्याही पतपुरवठा सेवा देण्यासाठी नियुक्त केलेल्या कर्जसेवा प्रदात्यांद्वारे चालवले जाणारे ॲप्स समाविष्ट आहेत) उपस्थित केलेल्या तक्रारी देखील हाताळतील.
- कंपनी भारतीय विमा नियामक आणि विकास प्राधिकरण ("आयआरडीएआय") कडे संयुक्त कॉर्पोरेट एजंट म्हणून नोंदणीकृत आहे आणि तिच्याकडे अनुक्रमे विमा उत्पादने आणि म्युच्युअल फंडांच्या वितरणासाठी असोसिएशन ऑफ म्युच्युअल फंड्स ऑफ इंडियाकडून म्युच्युअल फंड वितरण परवाना देखील आहे.
- त्यानुसार, कंपनीने परवानाधारक एजंट म्हणून हाती घेतलेल्या विमा आणि म्युच्युअल फंड वितरण व्यवसायाशी संबंधित समस्या वर नमूद केलेल्या माध्यमांद्वारे हाताळल्या जातात आणि सोडवल्या जातात.

भारतीय रिझर्व्ह बँक (बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्या - अंतर्गत लोकपाल) निर्देश, 2026

एबीसीएल भारतीय रिझर्व्ह बँक (बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्या - अंतर्गत लोकपाल) दिनांक 14 जानेवारी 2026 (वेळोवेळी अद्ययावत केल्यानुसार) च्या निर्देशांचे पालन करेल.

योग्य व्यवहार संहितेची भाषा आणि संवाद साधण्याची पद्धत

विविध हितधारकांच्या माहितीसाठी, योग्य व्यवहार संहिता स्थानिक भाषांमध्ये एबीसीएलच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिली जाईल.

जबाबदार कर्जव्यवहार - वैयक्तिक कर्जाची परतफेड / सेटलमेंट झाल्यावर जंगम / स्थावर मालमत्तेच्या कागदपत्रांचा ताबा देणे

एबीसीएल खालील मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन करेल:

- कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड / सेटलमेंट झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या कालावधीत, सर्व मूळ जंगम / स्थावर मालमत्तेच्या कागदपत्रांचा ताबा देणे आणि कोणत्याही नोंदणी कार्यालयात नोंदणीकृत असलेले बोजे काढून टाकणे.
- कर्जदार, कर्जाच्या अटींनुसार एबीसीएलला पूर्वसूचना देऊन, मालमत्तेची कागदपत्रे एकतर ज्या शाखेत कर्ज खात्याची सेवा दिली जात होती तेथून किंवा एबीसीएलच्या इतर कोणत्याही कार्यालयातून/शाखेतून, जिथे ती कागदपत्रे उपलब्ध असतील, तेथून गोळा करण्याचा पर्याय निवडू शकतात.
- 1 डिसेंबर 2023 रोजी किंवा त्यानंतर जारी केलेल्या मंजुरी पत्रात मालमत्तेची कागदपत्रे परत करण्याच्या कालमर्यादा आणि ठिकाणाचा उल्लेख असावा.
- एकल कर्जदार किंवा संयुक्त कर्जदारांच्या निधनाच्या बाबतीत, कायदेशीर वारसांना कर्ज दस्तऐवज परत करण्याची प्रक्रिया कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध आहे.
- कर्जाची पूर्ण परतफेड / सेटलमेंट झाल्यानंतर 30 दिवसांपेक्षा जास्त काळ मालमत्तेची कागदपत्रे देण्यास किंवा संबंधित नोंदणी कार्यालयात बोजा समाधान अर्ज दाखल करण्यास एबीसीएलच्या चुकीमुळे विलंब झाल्यास, एबीलीएल वेळोवेळी सुधारित केलेल्या या संदर्भातील आरबीआयच्या नियमांनुसार कर्जदारांना विलंब झालेल्या कालावधीसाठी नुकसान भरपाई देईल. एबीसीएल कर्जदारांना अशा विलंबाची कारणे देखील कळवेल.
- मालमत्तेच्या कागदपत्रांचे अंशतः किंवा पूर्णतः नुकसान झाल्यास, एबीसीएल कर्जदाराला मालमत्तेच्या कागदपत्रांच्या दुय्यम/प्रमाणित प्रती मिळवण्यासाठी मदत करेल आणि वरील मुद्द्यात नमूद केल्यानुसार नुकसान भरपाई देण्याव्यतिरिक्त, संबंधित खर्चही उचलेल. तथापि, अशा प्रकरणांमध्ये, ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी कंपनीला ३० दिवसांचा अतिरिक्त वेळ मिळेल आणि त्यानंतर (म्हणजे, एकूण ६० दिवसांच्या कालावधीनंतर) विलंब कालावधीचा दंड आकारला जाईल.

समान मासिक हप्त्यांवर (ईएमआय) आधारित वैयक्तिक कर्जांवरील बदलत्या व्याजदराचे पुनर्निर्योजन

- व्यवसाय / वाणिज्यिक व्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी व्यक्तींना समान हप्त्यांवर (कालावधी विचारात न घेता) बदलत्या व्याजदराने मंजूर केलेले वैयक्तिक कर्ज (खाली परिभाषित केल्याप्रमाणे) ("पात्र कर्ज") पुढील परिच्छेदांमध्ये नमूद केलेल्या मार्गदर्शक तत्त्वांच्या अधीन असेल:
  - **वैयक्तिक कर्ज** म्हणजे **व्यक्तींना** दिलेली कर्जे आणि त्यात (अ) ग्राहक कर्ज (खाली परिभाषित केल्याप्रमाणे), (ब) शिक्षण कर्ज, (क) स्थावर मालमत्तेच्या निर्मिती/वृद्धीसाठी (उदा. गृहनिर्माण, इत्यादी) दिलेली कर्जे आणि (ड) वित्तीय मालमत्तेमध्ये (शेअर्स, डिबेंचर्स, इत्यादी) गुंतवणुकीसाठी दिलेली कर्जे यांचा समावेश होतो.
  - **ग्राहक पत** म्हणजे **व्यक्तींना** दिलेली कर्जे, ज्यामध्ये खालील गोष्टींचा समावेश होतो: (अ) टिकाऊ ग्राहक वस्तूंसाठी कर्जे, (ब) क्रेडिट कार्डची येणी, (क) वाहन कर्जे (व्यावसायिक वापरासाठीच्या कर्जांव्यतिरिक्त), (ड) सोने, सोन्याचे दागिने, स्थावर मालमत्ता, मुदत ठेवी (एफसीएनआर(बी) सह), शेअर्स आणि बॉण्ड्स इत्यादींच्या तारणावर दिलेली वैयक्तिक कर्जे (व्यवसाय / व्यावसायिक हेतूंसाठीच्या कर्जांव्यतिरिक्त), (इ) व्यावसायिकांना दिलेली वैयक्तिक कर्जे (व्यवसाय हेतूंसाठीची कर्जे वगळून), आणि (फ) इतर उपभोग हेतूंसाठी दिलेली कर्जे (उदा., सामाजिक समारंभ, इत्यादी). तथापि, यामध्ये खालील गोष्टी वगळण्यात आल्या आहेत: (अ) शैक्षणिक कर्जे, (ब) स्थावर मालमत्तेच्या निर्मिती/वृद्धीसाठी दिलेली कर्जे (उदा., गृहनिर्माण, इत्यादी), (क) वित्तीय मालमत्तेमध्ये (शेअर्स, डिबेंचर्स, इत्यादी) गुंतवणुकीसाठी दिलेली कर्जे, आणि (ड) केसीसी अंतर्गत शेतकऱ्यांना दिलेली उपभोग कर्जे. भांडवल पर्याप्तता चौकटीअंतर्गत जोखीम भार निश्चित करण्याच्या हेतूंसाठी, प्रचलित नियामक मार्गदर्शक तत्त्वे लागू होतील.
- पात्र कर्ज मंजूर करताना, ABCL कर्जदाराला वार्षिक व्याज दर / वार्षिक टक्केवारी दर (लागू असेल त्याप्रमाणे) मुख्य तथ्य विवरण आणि कर्ज करारामध्ये स्पष्टपणे कळवेल. मंजुरी पत्राचा भाग म्हणून, एका उदाहरणाद्वारे, बेंचमार्क व्याजदरातील बदलामुळे कर्जाच्या ईएमआय, कालावधी किंवा दोन्हीमध्ये होणाऱ्या संभाव्य परिणामांचे स्पष्टीकरण.
- कर्जाच्या मुदतीदरम्यान, बेंचमार्क व्याजदरातील बदलामुळे ईएमआय/मुदत/किंवा दोन्हीमध्ये होणारी कोणतीही वाढ कर्जदारांना योग्य माध्यमांद्वारे तात्काळ कळवली जाईल.
- जेव्हा बेंचमार्क व्याजदरात वाढ झाल्यामुळे व्याजदरात बदल होतो, तेव्हा कर्जदारांकडे खालील पर्याय उपलब्ध असतील:
  - अ. कर्जाच्या उर्वरित भागासाठी एबीसीएल द्वारे निर्धारित दराने निश्चित व्याजदरावर स्विच करा.
  - ब. ईएमआयच्या रकमेत वाढ; किंवा
  - क. मुदतीचा विस्तार (मुदतीचा विस्तार केल्याने नकारात्मक परिशोधन होणार नाही; उत्पादन धोरणाच्या नियमांनुसार कमाल अनुज्ञेय मुदतीपलीकडे मुदत वाढवता येणार नाही); किंवा
  - ड. पर्याय (ब) आणि (क) यांचे संयोजन; किंवा
  - ई. कर्जाच्या उर्वरित कालावधीत कोणत्याही वेळी कर्जाची पूर्ण / अंशतः परतफेड करणे.
- कर्जाच्या कालावधीत, कर्जदारांना एबीसीएल द्वारे निर्धारित दराने आणि लागू शुल्क भरण्याच्या अधीन राहून, 2 (दोन) वेळा स्विच पर्यायाचा वापर करण्याची परवानगी असेल (पहिली वेळ - फ्लोटिंगवरून फिक्स्डवर आणि दुसरी वेळ - फिक्स्डवरून फ्लोटिंगवर). एकदा कर्जदाराने आपले सर्व पर्याय वापरून झाल्यावर, त्याला/तिला पुन्हा फिक्स्ड व्याजदरावर परत स्विच करण्याची परवानगी दिली जाणार नाही.
- एबीसीएल कर्जदारांना, 'फ्लोटिंग दरावरून निश्चित दरावर आणि उलटपक्षी स्विचओव्हर' करण्याचा पर्याय वापरण्यासाठी लागू होणारे शुल्क आणि सदर पर्याय वापरण्याशी संबंधित इतर सेवा / प्रशासकीय खर्च, मंजुरी पत्रामध्ये कळवेल. स्विचओव्हरसाठी लागू होणारे शुल्क, जे संचालक मंडळाने 'व्याज दर चौकट आणि दंड, प्रक्रिया व इतर शुल्क निश्चित करण्याचे धोरण' याचा भाग म्हणून मंजूर केले आहे, ते कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रसिद्ध केलेल्या शुल्क सूचीचा भाग आहे. सदर शुल्कामध्ये त्यानंतर होणारे कोणतेही बदल देखील कर्जदारांना कळवले जातील.
- मंजुरी पत्रात हे देखील समाविष्ट असेल की, व्याजदर पुनर्निश्चितीच्या वेळी (संबंधित उत्पादन धोरणाच्या नियमांनुसार) पहिला परिणाम कर्जाच्या कालावधीवर दिला जाईल, त्यानंतर कर्जदारांना लागू शुल्क भरून उपरोक्त पर्यायांचा वापर करता येईल.
- व्याजदर पुनर्निर्धारित करताना, कर्जदारांना योग्य संपर्क माध्यमांद्वारे खालील गोष्टी कळवल्या जातील:
  - अ. बदलत्या व्याजदरांच्या पुनर्स्थापनेचा (वाढ / घट) तपशील आणि प्रभावी तारीख;
  - ब. अशा रीसेटचा परिणाम (जसे की मुदतीत बदल, ईएमआय किंवा दोन्ही);
  - क. वर नमूद केल्याप्रमाणे, कर्जदारांसाठी पर्यायांची उपलब्धता आणि ज्या कालमर्यादेत कर्जदार आपली निवड एबीसीएलला कळवून आपला पर्याय वापरू शकतो, तथापि, कर्जाची पूर्ण / अंशतः परतफेड करण्याचा पर्याय कर्जदाराला कर्जाच्या मुदतीदरम्यान वापरता येतो; आणि
  - ड. सुधारित परतफेड वेळापत्रक आणि कर्ज विवरण कर्जदारांना उपलब्ध होण्याचा कालावधी.
- एबीसीएल आपल्या विद्यमान पात्र कर्जदारांना, योग्य संपर्क माध्यमांद्वारे, दर तिमाहीला कर्जाचे विवरणपत्र आणि परतफेडीचे वेळापत्रक उपलब्ध करून देईल, ज्यामध्ये आजपर्यंत वसूल केलेले मुद्दल आणि व्याज, ईएमआयची रक्कम, शिल्लक ईएमआयची संख्या आणि कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठीचा वार्षिक व्याज दर / वार्षिक टक्केवारी दर यांचा तपशील असेल.

व्याजदर चौकट धोरण आणि दंडात्मक शुल्कावरील मार्गदर्शक तत्त्वे

- एबीसीएलने कर्ज आणि आगाऊ रकमांवर आकारण्यात येणारा व्याजदर निश्चित करण्यासाठी निधीचा खर्च, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम विचारात घेणारे व्याजदर मॉडेल स्वीकारले आहे.
- आकारण्यात येणारा व्याजदर हा कर्जदाराच्या जोखमीच्या श्रेणीवर मोठ्या प्रमाणात अवलंबून असतो, जसे की त्याची आर्थिक ताकद, व्यवसाय, व्यवसायावर परिणाम करणारे नियामक वातावरण, स्पर्धा, कर्जदाराचा भूतकाळातील इतिहास इत्यादी.
- कर्जासाठी लागू होणारा व्याजदर कर्जदाराला मंजुरी पत्रात स्पष्टपणे कळवण्यात येईल.
- व्याजदर वार्षिक स्वरूपात आकारला जाईल, जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर आकारले जाणारे नेमके दर कळतील.
- एबीसीएल, आरबीआयने या संदर्भात वेळोवेळी विहित केलेल्या मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार, सह-कर्जदारांसह किंवा त्यांच्याशिवाय वैयक्तिक कर्जदारांना व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या सर्व फ्लोटिंग रेट टर्म लोन्सवर फोरक्लोजर शुल्क / पूर्व-पेमेंट दंड आकारणार नाही.
- 1 जानेवारी, 2026 पासून, एबीसीएल, आरबीआयने वेळोवेळी या संदर्भात विहित केलेल्या मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार, सह-कर्जदारांसह किंवा त्यांच्याशिवाय वैयक्तिक आणि एमएसई कर्जदारांना व्यावसायिक उद्देशांसाठी मंजूर केलेल्या सर्व फ्लोटिंग रेट कर्जांवर आणि आगाऊ रकमांवर फोरक्लोजर शुल्क / पूर्व-पेमेंट दंड आकारणार नाही.
  - (1) व्यक्तींना व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी दिलेल्या सर्व फ्लोटिंग रेट कर्जांवर, सह-कर्जदारांसह किंवा त्याशिवाय, एबीसीएल कोणतेही पूर्व-पेमेंट शुल्क आकारणार नाही.
  - (2) सूक्ष्म, लघु आणि मध्यम उद्योग विकास (एमएसएमईडी) अधिनियम, 2006 मध्ये परिभाषित केल्यानुसार, व्यक्ती आणि सूक्ष्म आणि लघु उद्योगांना (एमएसई) व्यवसाय उद्देशासाठी मंजूर केलेल्या सर्व फ्लोटिंग रेट कर्जांवर, सह-कर्जदारांसह किंवा त्याशिवाय, एबीसीएल कोणतेही पूर्व-पेमेंट शुल्क आकारणार नाही.
- कर्जाची अंशतः किंवा पूर्णपणे पूर्व-परतफेड करण्यासाठी वापरलेल्या निधीचा स्रोत कोणताही असो, आणि कोणत्याही किमान लॉक-इन कालावधीशिवाय, फोरक्लोजर शुल्क / पूर्व-परतफेड दंड आकारला जाणार नाही. स्थिर आणि बदलत्या व्याजदरांच्या संयोजनासह असलेल्या कर्जांसाठी पूर्व-परतफेड शुल्काची लागूता, पूर्व-परतफेड करण्याच्या वेळी कर्ज बदलत्या व्याजदरावर आहे की नाही यावर अवलंबून असेल.
- एबीसीएलच्या सूचनेनुसार आगाऊ पेमेंट केल्यास कोणतेही शुल्क आकारणार नाही.
- पूर्व-पेमेंट शुल्क मंजुरी पत्र आणि कर्ज करारामध्ये स्पष्टपणे नमूद केले जाईल. तसेच, ज्या कर्ज आणि आगाऊ रकमांसाठी मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) देणे आवश्यक आहे, त्यामध्ये त्याचाही उल्लेख केला जाईल. ग्राहकाला न सांगितलेले कोणतेही पूर्व-पेमेंट शुल्क एबीसीएल द्वारे आकारले जाणार नाही.
- एबीसीएलच्या संचालक मंडळाने 'व्याजदर चौकट आणि दंड, प्रक्रिया व इतर शुल्क निश्चित करण्याचे धोरण' स्वीकारले असून, ते एबीसीएलच्या वेबसाइटवर प्रसिद्ध करण्यात आले आहे आणि जेव्हा जेव्हा व्याजदरात बदल होईल तेव्हा ते अद्ययावत केले जाईल.
- एबीसीएल पूर्वी माफ केलेल्या कर्जांची मुदतपूर्व परतफेड करताना, कोणतेही शुल्क / फी पूर्वलक्षी प्रभावाने आकारणार नाही.
- एबीसीएल, आरबीआयने 29 एप्रिल 2024 रोजी जारी केलेल्या 'कर्जदात्यांसाठी योग्य व्यवहार संहिता – व्याज आकारणी' या परिपत्रकाचे पालन सुनिश्चित करेल. एबीसीएल व्याजदर आकारणीशी संबंधित अशा कोणत्याही अयोग्य पद्धतींमध्ये गुंतणार नाही, ज्या निष्पक्षता आणि पारदर्शकतेच्या भावनेशी सुसंगत नाहीत.
- एबीसीएल दंडात्मक शुल्कांसंबंधीच्या संचालक मंडळाने मंजूर केलेल्या धोरणाचे पालन सुनिश्चित करेल, जे कर्ज खात्यांमधील दंडात्मक शुल्कांसंबंधीच्या आरबीआयच्या मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार आहे, ज्यामध्ये इतर गोष्टींबरोबरच खालील बाबींचा समावेश आहे:
  - दंडात्मक शुल्कांचे भांडवलीकरण केले जाणार नाही, म्हणजेच अशा शुल्कांवर पुढील व्याज आकारले जाणार नाही. तथापि, याचा कर्ज खात्यातील चक्रवाढ व्याजाच्या सामान्य कार्यपद्धतीवर परिणाम होणार नाही. व्याजदरात कोणताही अतिरिक्त घटक जोडला जाणार नाही.
  - दंडात्मक शुल्काची रक्कम वाजवी आणि कर्ज कराराच्या महत्त्वाच्या अटी व शर्तींचे पालन न करण्याच्या प्रमाणात असावी, तसेच ती कोणत्याही विशिष्ट कर्ज/उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभाव करणारी नसावी.
  - व्यवसायांव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर केलेल्या कर्जांच्या बाबतीत आकारले जाणारे दंडात्मक शुल्क, कर्ज कराराच्या अटी व शर्तींचे पालन न केल्याबद्दल गैर-वैयक्तिक कर्जदारांना लागू होणाऱ्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त असणार नाही.
  - दंडात्मक शुल्काची रक्कम आणि कारण, लागू असेल त्याप्रमाणे, कर्ज दस्तऐवजांमध्ये / सर्वात महत्त्वाच्या अटी व शर्तींमध्ये / मुख्य तथ्य विवरणामध्ये स्पष्टपणे नमूद केले जाईल. दंडात्मक आणि इतर शुल्क कंपनीच्या वेबसाइटवर 'व्याजदर आणि सेवा शुल्क' या टॅबखाली देखील प्रदर्शित केले जातात.
  - कर्जाच्या महत्त्वाच्या अटी व शर्तींचे पालन न केल्याबद्दल स्मरणपत्रे पाठवताना, कर्जदारांना दंडात्मक शुल्काची माहिती देखील कळवली जाईल. याव्यतिरिक्त, दंडात्मक शुल्क आकारल्याची कोणतीही घटना आणि त्यामागील कारण देखील कळवले जाईल.
  - विद्यमान कर्जांच्या बाबतीत, नवीन दंड आकारणी प्रणालीमध्ये बदल पुढील पुनरावलोकन किंवा नूतनीकरणाच्या तारखेला सुनिश्चित केला जाईल.

एफपीसी आणि तक्रार निवारण यंत्रणेचा आढावा

एबीसीएलतर्फे निष्पक्ष व्यवहार संहितेच्या पालनाचा वार्षिक आढावा आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामकाजाचा त्रैमासिक आढावा घेतला जाईल आणि त्यावरील अहवाल मंडळासमोर सादर केला जाईल.

संकीर्ण

सध्या एबीसीएल व्यावसायिक वाहन वित्तपुरवठा उत्पादन सुरू करण्याचा विचार करत नाही. या उत्पादन श्रेणीचा किंवा इतर कोणत्याही उत्पादन श्रेणीचा समावेश झाल्यास, आरबीआयने घालून दिलेल्या मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार एफपीसी योग्यरित्या अद्ययावत केले जाईल.

गोपनीयता

- ग्राहकाने अधिकृत केल्याशिवाय एबीसीएल सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानेल.
- ग्राहकाने अधिकृत केल्याशिवाय, एबीसीएल खालील अपवादात्मक प्रकरणे वगळता व्यवहाराचा तपशील इतर कोणत्याही संस्थेला उघड करणार नाही:
  - वैधानिक किंवा नियामक कायद्यांद्वारे माहिती प्रदान करणे
  - जर ही माहिती जनतेप्रती उघड करणे हे कर्तव्य असेल तर
  - कर्जदाराच्या संमतीने डेटा ग्रुप कंपन्यांसोबत शेअर केला जाऊ शकतो
  - एबीसीएल विपणनाच्या उद्देशाने ग्राहकांची माहिती इतर कोणालाही देण्यासाठी हे कारण वापरणार नाही