న్యాయమైన పద్ధతుల నియమావళి

ఆదిత్య బిర్లా క్యాపిటల్ లిమిటెడ్

వెర్షన్ 1.2

అంతర్గతం

ఆదిత్య బిర్లా క్యాపిటల్ లిమిటెడ్
కార్పొరేట్ కార్యాలయం:
వన్ వరల్డ్ సెంటర్, టవర్ 1, 18వ అంతస్తు, జూపిటర్ మిల్ కాంపౌండ్,
841, సేనాపతి బాపట్ మార్గ్, ఎల్ఫిన్‌స్టోన్ రోడ్, ముంబై, మహారాష్ట్ర - 400 013
ఫోన్: +91 22 6723 9101 | abc.secretarial@adityabirlacapital.com | www.adityabirlacapital.com
కస్టమర్ సేవ మరియు ఇతర విచారణల కోసం: care.finance@adityabirlacapital.com
టోల్-ఫ్రీ నంబర్: 1800-270-7000

రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయం:
ఇండియన్ రేయాన్ కాంపౌండ్,
వెరావల్, గుజరాత్ - 362 266
ఫోన్: +91 28762 43257
CIN: L67120GJ2007PLC058890

పత్ర వివరాలు:

అంశం	వివరాలు
పత్రం శీర్షిక	న్యాయమైన పద్ధతుల నియమావళి
పత్రం యజమాని	కంప్లయన్స్
పత్రం కోడ్	ABCL - FPC
పత్రం వెర్షన్ సంఖ్య	1.2
పత్రం వర్గీకరణ	అంతర్గతం
ఆమోద తేదీ	ABCL డైరెక్టర్ల బోర్డు ద్వారా జూలై 31, 2026న

వెర్షన్ నియంత్రణ:

వెర్షన్ సంఖ్య	తేదీ	సవరించినవారు	మార్పు స్వభావం
1.0	మార్చి 31, 2025	కంప్లయన్స్	ప్రారంభ వెర్షన్
1.1	అక్టోబర్ 30, 2025	కంప్లయన్స్	సవరణ
1.2	జూలై 31, 2026	కంప్లయన్స్	సవరణ

ఆమోదం:

ఆమోదించినవారు/ఆమోదించిన చోట	తేదీ	వ్యాఖ్యలు
ABCL బోర్డు	మార్చి 31, 2025	-
ABCL బోర్డు	అక్టోబర్ 30, 2025	నియంత్రణ సంబంధిత నవీకరణలకు అనుగుణంగా సవరణ
ABCL బోర్డు	జూలై 31, 2026	నియంత్రణ సంబంధిత నవీకరణలకు అనుగుణంగా సవరణ

విషయ సూచిక

అంశం	పేజీ సంఖ్య
సమగ్ర నిబంధన	4
నియమావళి లక్ష్యం	4
వివక్షరాహిత్య విధానం	4
రుణ దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్	4
రుణ మదింపు మరియు నిబంధనలు/షరతులు	4
రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కోసం కీలక వాస్తవాల ప్రకటన (KFS)	5
నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ	5
డిజిటల్ లెండింగ్‌కు సంబంధించి RBI (NBFC – క్రెడిట్ సౌకర్యాలు) ఆదేశాలు, 2025 కు కట్టుబడి ఉండటం	5
RBI (NBFC – బాధ్యతాయుత వ్యాపార ప్రవర్తన) ఆదేశాలు, 2025 కు కట్టుబడి ఉండటం - బంగారం మరియు వెండి పూచీకత్తుపై రుణాలకు సంబంధించిన ప్రవర్తనా అంశాలు	6
సాధారణం	6
ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం	6
భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు - అంతర్గత అంబుడ్స్‌మన్) ఆదేశాలు, 2026	7
న్యాయమైన పద్ధతుల నియమావళిని తెలియజేసే భాష మరియు విధానం	7
బాధ్యతాయుత రుణ ప్రవర్తన- చరాస్తి/ స్థిరాస్తి పత్రాల విడుదల, తిరిగి చెల్లింపు/ సెటిల్‌మెంట్ అనంతరం వ్యక్తిగత రుణాలలో	7
సమాన నెలవారీ వాయిదాల (EMI) ఆధారిత వ్యక్తిగత రుణాలపై ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు రీసెట్	8
వడ్డీ రేటు ఫ్రేమ్‌వర్క్ విధానం & జరిమానా ఛార్జీలపై మార్గదర్శకాలు	9
FPC మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం సమీక్ష	10
ఇతరములు	10
గోప్యత	10

సమగ్ర నిబంధన

భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ("RBI") ఎప్పటికప్పుడు జారీ చేసే ప్రస్తుత మరియు భవిష్యత్ మాస్టర్ సర్క్యులర్లు/ఆదేశాలు/మార్గదర్శకాలు/మార్గదర్శక నోట్లు ABCL యొక్క న్యాయమైన పద్ధతుల నియమావళికి మార్గనిర్దేశక శక్తిగా ఉంటాయి మరియు ఈ నియమావళిలోని విషయాలను అధిగమిస్తాయి. ఇందులో, ఇతర అంశాలతో పాటు, ఈ క్రింది సర్క్యులర్లు ఉంటాయి:

సర్క్యులర్	జారీ తేదీ
భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు – బాధ్యతాయుత వ్యాపార ప్రవర్తన) ఆదేశాలు, 2025 (జూలై 1, 2026 నాటికి నవీకరించబడినవి)	జూలై 1, 2026 నాటికి నవీకరించబడింది
రుణదాతల కోసం న్యాయమైన పద్ధతుల నియమావళి – వడ్డీ వసూలు, ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడిన విధంగా	ఏప్రిల్ 29, 2024

నియమావళి లక్ష్యం

ఈ నియమావళి ఈ క్రింది లక్ష్యంతో రూపొందించబడింది:

- తన కస్టమర్లందరితో వ్యవహరించేటప్పుడు న్యాయమైన పద్ధతులను నిర్ధారించడం
- కస్టమర్లు ఉత్పత్తిని బాగా అర్థం చేసుకుని, సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయాలు తీసుకునేలా చేసే మరింత పారదర్శకతను నిర్ధారించడం
- ఆదిత్య బిర్లా క్యాపిటల్ లిమిటెడ్ ("ABCL" / "కంపెనీ")పై కస్టమర్ల విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం

కస్టమర్లు తాము పొందబోయే ఆర్థిక సౌకర్యాలు మరియు సేవలకు సంబంధించి సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయాలు తీసుకోవడానికి ఈ నియమావళి దోహదపడుతుంది మరియు కంపెనీ మంజూరు చేసి పంపిణీ చేసే ఏ రుణానికైనా ఇది వర్తిస్తుంది.

వివక్షరాహిత్య విధానం

- లింగం, జాతి, మతం ఆధారంగా లేదా శారీరక/దృష్టి సవాళ్లు ఉన్న దరఖాస్తుదారులకు వైకల్యం ఆధారంగా, ABCL తన ఉత్పత్తులు మరియు రుణ సౌకర్యాలతో సహా సౌకర్యాలను తన దరఖాస్తుదారులకు అందించడంలో వివక్ష చూపదు.
- అన్ని స్థాయిలలోని ఉద్యోగుల కోసం నిర్వహించే అన్ని శిక్షణా కార్యక్రమాలలో దివ్యాంగుల హక్కులను కలిగిన తగిన మాడ్యూల్‌ను ABCL చేరుస్తుంది.
- అన్ని శాఖలలో దివ్యాంగులకు (PwD) సాధ్యమైనంత సహాయం అందించడానికి ABCL కృషి చేస్తుంది.

రుణ దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

- రుణగ్రహీత(ల)కు అన్ని సమాచారాలు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత(లు) అర్థం చేసుకునే భాషలో ఉండాలి.
- ఇతర రుణదాతలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలిక చేయడానికి మరియు రుణగ్రహీత(లు) సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవడానికి వీలుగా, రుణ దరఖాస్తు ఫారాలలో రుణగ్రహీత(ల) ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారం ఉండాలి.
- రుణ దరఖాస్తు ఫారంతో పాటు సమర్పించాల్సిన పత్రాల జాబితాను రుణ దరఖాస్తు ఫారంలో పేర్కొనాలి.
- అన్ని రుణ దరఖాస్తులకు ABCL రసీదును జారీ చేస్తుంది. ఇలా జారీ చేసిన రసీదులో రుణ దరఖాస్తులను పరిష్కరించే గడువు సూచించబడుతుంది. దరఖాస్తు స్థితిపై తాజా సమాచారం పొందడానికి కస్టమర్ కంపెనీ రిలేషన్‌షిప్ మేనేజర్‌ను లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ బృందాన్ని నిర్దేశిత కస్టమర్ కేర్ నంబర్ లేదా ఈమెయిల్ ఐడి ద్వారా కూడా సంప్రదించవచ్చు.

రుణ మదింపు మరియు నిబంధనలు/షరతులు

- ABCL, రుణగ్రహీత(లు) అర్థం చేసుకునే స్థానిక భాషలో, మంజూరు లేఖ ద్వారా లేదా ఇతర మార్గంలో, వార్షికీకరించిన వడ్డీ రేటు మరియు దాని వర్తింపు పద్ధతితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులతో మంజూరు చేసిన రుణ మొత్తాన్ని వ్రాతపూర్వకంగా రుణగ్రహీత(ల)కు తెలియజేస్తుంది. ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులకు రుణగ్రహీత అంగీకారాన్ని ABCL రికార్డులో ఉంచుతుంది.

- రుణం మంజూరు / పంపిణీ / పంపిణీ అనంతర సమయంలో, వడ్డీ రేటుతో సహా రుణ నిబంధనలు మరియు షరతులు కలిగిన రుణ ఒప్పందం ప్రతిని, ఆ రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న జోడింపులతో సహా, ప్రాధాన్యంగా స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో, రుణగ్రహీత(లు) అందరికీ ABCL అందజేస్తుంది. ఆలస్య చెల్లింపునకు విధించే జరిమానా ఛార్జీలకు సంబంధించిన ఏ నిబంధననైనా రుణ పత్రాలలో బోల్డ్ అక్షరాలలో పేర్కొనాలి.
- చట్టపరమైన అమలుయోగ్యత కోసం, వర్తించే చోట, ఒప్పందం/రుణ పత్రాలలో కంపెనీ అంతర్నిర్మిత స్వాధీన నిబంధనను (repossession clause) కలిగి ఉంటుంది. వర్తించే చోట, ABCL రుణ పత్రాలలోని నిబంధనలు మరియు షరతులలో స్వాధీనం చేసుకోవడానికి నోటీసు కాలం, నోటీసు కాలం మినహాయింపు పరిస్థితులు, ఆస్తి అమ్మకం / వేలం, రుణగ్రహీత(లు)కు స్వాధీనం తిరిగి అప్పగించడం గురించిన నిబంధనలు కూడా ఉంటాయి.

రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కోసం కీలక వాస్తవాల ప్రకటన (KFS)

నవంబర్ 28, 2025 నాటి భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు – బాధ్యతాయుత వ్యాపార ప్రవర్తన) ఆదేశాలు, 2025 లోని రుణాలు & అడ్వాన్సుల కీలక వాస్తవాల ప్రకటన పార్ట్ B లో పేర్కొన్న ఈ క్రింది మార్గదర్శకాలకు ABCL కట్టుబడి ఉంటుంది (ఎప్పటికప్పుడు నవీకరించబడిన విధంగా).

- KFS ఆ రుణగ్రహీతలు అర్థం చేసుకునే భాషలో వ్రాయబడాలి.
- రుణ ఒప్పందం అమలు చేయడానికి ముందు కాబోయే రుణగ్రహీత(లు) సమాచారంతో కూడిన అభిప్రాయం ఏర్పరచుకోవడానికి, రుణాలు & అడ్వాన్సుల కీలక వాస్తవాల ప్రకటన పార్ట్ B లోని అనుబంధం I లో నిర్దేశించిన ప్రామాణిక ఫార్మాట్‌లో మరియు కాబోయే రుణగ్రహీత(లు) అర్థం చేసుకునే భాషలో ABCL KFS ను అందిస్తుంది.
- ప్రతి KFS కు ప్రత్యేక ప్రతిపాదన సంఖ్య ఉండాలి మరియు రుణాలు & అడ్వాన్సుల కీలక వాస్తవాల ప్రకటన పార్ట్ B లో ఇచ్చిన ఉదాహరణకు అనుగుణంగా వార్షిక శాతం రేటు ("APR") గణన పత్రం & రుణ కాలవ్యవధిలో రుణ విమోచన షెడ్యూల్ ఉండాలి. ABCL విధించే అన్ని ఛార్జీలు APR లో ఉంటాయి.
- APR అనేది రుణగ్రహీతకు క్రెడిట్ యొక్క వార్షిక వ్యయం, ఇందులో వడ్డీ రేటు మరియు క్రెడిట్ సౌకర్యంతో ముడిపడి ఉన్న అన్ని ఇతర ఛార్జీలు ఉంటాయి. KFS లో పేర్కొనని ఏ రుసుములు, ఛార్జీలు మొదలైనవి రుణగ్రహీత(ల) స్పష్టమైన సమ్మతి లేకుండా రుణ కాలపరిమితిలో ఏ దశలోనూ వారిపై విధించబడవు.
- బీమా ఛార్జీలు, న్యాయ ఛార్జీలు మొదలైన, మూడవ పక్ష సేవా ప్రదాతల తరపున REs వాస్తవ ప్రాతిపదికన రుణగ్రహీతల నుండి వసూలు చేసే ఛార్జీలు కూడా APR లో భాగమై ఉంటాయి మరియు విడిగా వెల్లడించబడతాయి.
- అటువంటి ఛార్జీల వసూలులో ABCL పాల్గొనే అన్ని సందర్భాలలో, ప్రతి చెల్లింపుకు రసీదులు మరియు సంబంధిత పత్రాలను సహేతుకమైన సమయంలో రుణగ్రహీతకు అందించాలి.
- KFS విషయాలను రుణగ్రహీతకు వివరించాలి మరియు దానిని రుణగ్రహీత(లు) అర్థం చేసుకున్నారని పేర్కొంటూ KFS కు సంబంధించిన అంగీకార పత్రాన్ని ABCL పొంది రికార్డులో ఉంచుతుంది.
- KFS అందించిన తరువాత, 7 రోజులు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ కాలవ్యవధి గల రుణాలకు కనీసం 3 పనిదినాలు, మరియు ఏడు రోజులకంటే తక్కువ కాలవ్యవధి గల రుణాలకు 1 పనిదినం చొప్పున, రుణ నిబంధనలను అంగీకరించడానికి రుణగ్రహీత(లు)కు చెల్లుబాటు కాలం ఉంటుంది.
- KFS ను రుణ ఒప్పందంలో భాగంగా ప్రదర్శించే సారాంశ పెట్టెగా కూడా చేర్చాలి.

నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

- మంజూరు నిబంధనలు మరియు షరతులలో, పంపిణీ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన వాటిలో ఏదైనా మార్పు గురించి ABCL, రుణగ్రహీత(లు)కు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత(లు) అర్థం చేసుకునే భాషలో నోటీసు ఇస్తుంది. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తుకు మాత్రమే వర్తించేలా కూడా ABCL చూస్తుంది. ఈ మేరకు ఒక షరతును అన్ని రుణ ఒప్పందాలలో చేర్చాలి
- ఒప్పందాల కింద చెల్లింపును లేదా పనితీరును వెనక్కి పిలవడం / వేగవంతం చేయడంపై నిర్ణయం రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.
- రుణగ్రహీత(ల)పై ABCL కు ఉండే ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్‌కు సంబంధించిన చట్టబద్ధ హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కు (లీన్)కు లోబడి, అన్ని బకాయిల చెల్లింపు లేదా రుణంలో బకాయి ఉన్న మొత్తం వసూలైన తరువాత ABCL అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును వినియోగించాల్సి వస్తే, మిగిలిన క్లెయిమ్‌ల పూర్తి వివరాలతో మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కారం / చెల్లింపు అయ్యే వరకు సెక్యూరిటీలను అట్టిపెట్టుకునే హక్కు ABCL కు ఉండే షరతులతో, దాని గురించి రుణగ్రహీత(లు)కు నోటీసు ఇవ్వాలి.

డిజిటల్ లెండింగ్‌కు సంబంధించి RBI (NBFC – క్రెడిట్ సౌకర్యాలు) ఆదేశాలు, 2025 కు కట్టుబడి ఉండటం

ABCL, డిజిటల్ లెండింగ్‌కు సంబంధించి నవంబర్ 28, 2025 నాటి భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు – క్రెడిట్ సౌకర్యాలు) ఆదేశాలు, 2025 (ఎప్పటికప్పుడు నవీకరించబడిన విధంగా) కు కట్టుబడి ఉంటుంది.

RBI (NBFC – బాధ్యతాయుత వ్యాపార ప్రవర్తన) ఆదేశాలు, 2025 కు కట్టుబడి ఉండటం - బంగారం మరియు వెండి పూచీకత్తుపై రుణాలకు సంబంధించిన ప్రవర్తనా అంశాలు

నవంబర్ 28, 2025 నాటి భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు – బాధ్యతాయుత వ్యాపార ప్రవర్తన) ఆదేశాలు, 2025 (ఎప్పటికప్పుడు నవీకరించబడిన విధంగా) లో పేర్కొన్న బంగారం మరియు వెండి పూచీకత్తుపై రుణాలకు సంబంధించిన ప్రవర్తనా అంశాలపై మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉండేలా ABCL చూస్తుంది

సాధారణం

- రుణ ఒప్పందాల నిబంధనలు మరియు షరతులలో పేర్కొన్న ప్రయోజనాల కోసం తప్ప (రుణగ్రహీత గతంలో వెల్లడించని సమాచారం ABCL దృష్టికి వచ్చిన సందర్భంలో తప్ప), రుణగ్రహీత(ల) వ్యవహారాలలో జోక్యం చేసుకోవడానికి ABCL దూరంగా ఉంటుంది.
- రుణగ్రహీత(లు) రుణ ఖాతా బదిలీ / ఫోర్‌క్లోజర్ కోసం అభ్యర్థన చేసినప్పుడు, ABCL సమ్మతి లేదా అభ్యంతరం (ఏదైనా ఉంటే) ఆ రుణగ్రహీత అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోగా అతనికి తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ వర్తించే అన్ని చట్టాలకు అనుగుణంగా పారదర్శకమైన ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.
- రుణగ్రహీత(ల) బకాయిల వసూలు విషయంలో, ABCL మరియు దాని ఏజెంట్లు / ఏజెన్సీ భాగస్వాములు, తమ రుణ వసూలు ప్రయత్నాలలో ఏ వ్యక్తిపైనా మౌఖికంగా లేదా శారీరకంగా ఎలాంటి బెదిరింపులకు లేదా అనవసర వేధింపులకు పాల్పడరు; వీటిలో బహిరంగంగా అవమానించడానికి లేదా రుణగ్రస్తుల కుటుంబ సభ్యులు, రిఫరీలు మరియు స్నేహితుల గోప్యతను ఉల్లంఘించడానికి ఉద్దేశించిన చర్యలు, మొబైల్ ద్వారా లేదా సోషల్ మీడియా ద్వారా అనుచిత సందేశాలు పంపడం, బెదిరింపు మరియు/లేదా అజ్ఞాత కాల్స్ చేయడం, రుణాలు/బకాయి మొత్తం వసూలు కోసం కండబలం ఉపయోగించడం, తప్పుడు మరియు తప్పుదారి పట్టించే ప్రాతినిధ్యాలు చేయడం మొదలైనవి ఉంటాయి. కస్టమర్లతో తగిన రీతిలో వ్యవహరించేలా తగిన శిక్షణ పొందారని నిర్ధారించడానికి ABCL సిబ్బందికి మరియు కలెక్షన్ ఏజెంట్లకు / ఏజెన్సీ ఉద్యోగులకు శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది.
- ABCL లేదా దాని ప్రతినిధి బకాయి పడిన కస్టమర్లకు 08:00 గంటల నుండి 19:00 గంటల మధ్య కాల్ చేస్తారు.
- అవసరమైతే, బకాయిలను వసూలు చేసే లక్ష్యంతో మాత్రమే, బకాయి పడిన రుణగ్రహీత నుండి ABCL వద్ద తాకట్టు/భద్రతగా ఉన్న సెక్యూరిటీని అమలు చేసే ఏర్పాటును ABCL చేయవచ్చు.
- తన సెక్యూరిటీని అమలు చేయడం, దాని విలువ కట్టడం మరియు దానిని నగదుగా మార్చే మొత్తం ప్రక్రియ న్యాయంగా మరియు పారదర్శకంగా ఉండేలా ABCL చూస్తుంది.
- రుణాల వసూలు విషయంలో, NBFC రుణగ్రహీతలను అసమయాలలో నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల వసూలుకు కండబలం ఉపయోగించడం మొదలైన అనవసర వేధింపులకు పాల్పడకూడదు.
- అన్ని ప్రచార / టెలిమార్కెటింగ్ కార్యకలాపాల కోసం, TRAI ఎప్పటికప్పుడు జారీ చేసే మార్గదర్శకాల ప్రకారం నమోదైన టెలిమార్కెటర్లను మాత్రమే ABCL నియమిస్తుంది మరియు టెలిమార్కెటింగ్ కాల్స్ చేయడానికి ఉపయోగిస్తున్న నమోదిత టెలిఫోన్ నంబర్లతో పాటు నియమించిన టెలిమార్కెటర్ల (DSAs / DMAs) జాబితాను TRAI కి సమర్పిస్తుంది. ప్రస్తుతం నియమించిన ఏజెంట్లందరూ టెలిమార్కెటర్లుగా DoT వద్ద నమోదయ్యారని ABCL ఎల్లప్పుడూ నిర్ధారిస్తుంది.

ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం

- ABCL వద్ద, కస్టమర్ సేవ మరియు సంతృప్తి మా ప్రధాన దృష్టి.
- ABCL ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని మరింత అర్థవంతంగా మరియు ప్రభావవంతంగా చేయడానికి, ABCL ఒక నిర్మాణాత్మక ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని రూపొందించింది. కోరిన పరిష్కారం న్యాయబద్ధంగా మరియు సముచితంగా ఉండేలా మరియు వర్తించే నియమాలు మరియు నిబంధనల నిర్దేశిత చట్రంలో ఉండేలా ఈ యంత్రాంగం / వ్యవస్థ నిర్ధారిస్తుంది.
- దివ్యాంగుల (PWD) ఫిర్యాదులను ABCL సమానత్వం, న్యాయం మరియు పారదర్శకతతో పరిష్కరిస్తుంది.
- అభిప్రాయం తెలియజేయాలనుకునే లేదా తమ ఫిర్యాదును పంపాలనుకునే కస్టమర్లు ఈ క్రింది మార్గాలను ఉపయోగించవచ్చు:
  - మా కస్టమర్ కేర్ నంబర్‌కు (సోమవారం నుండి ఆదివారం వరకు ఉదయం 9:00 నుండి సాయంత్రం 7:00 మధ్య) కాల్ చేయండి: 1800-270-7000
  - ఈమెయిల్ చిరునామా: care.finance@adityabirlacapital.com
  - వెబ్‌సైట్
    - సర్వీస్ రిక్వెస్ట్ రం https://abcl.adityabirlacapital.com/_layouts/15/abc.finplf/WebformConfirm.aspx
    - ఫిర్యాదుల పరిష్కార ఫారం https://www.adityabirlacapital.com/loans/grievance-form
  - లేఖలు

    ఆదిత్య బిర్లా క్యాపిటల్ లిమిటెడ్

    10వ అంతస్తు, ఆర్-టెక్ పార్క్, నిర్లాన్ కాంప్లెక్స్,

    వెస్టర్న్ ఎక్స్‌ప్రెస్ హైవే సమీపంలో, గోరేగావ్ ఈస్ట్, ముంబై - 400 063.
- ఫిర్యాదు వ్రాతపూర్వకంగా అందినట్లయితే, 5 పనిదినాలలోగా రసీదు / ప్రతిస్పందన పంపడానికి ABCL ప్రయత్నిస్తుంది.

- విషయాన్ని పరిశీలించిన తరువాత, కంపెనీ ఒక నెల/30 రోజులలోగా కస్టమర్‌కు తన తుది ప్రతిస్పందనను పంపడానికి లేదామరింత సమయం కోరుతూ ఒక నెల / 30 రోజులలోగా సమాచారం పంపడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. నిర్వచించిన టర్న్-అరౌండ్-టైమ్ (TAT) లోగా ఫిర్యాదులను పరిష్కరించేలా ABCL చూస్తుంది.
- ప్రధాన నోడల్ అధికారి వివరాలు, ఎస్కలేషన్ యంత్రాంగం వివరాలు మరియు అంబుడ్స్‌మన్ ఫిర్యాదు నమోదు పోర్టల్ ABCL వెబ్‌సైట్‌లో మరియు శాఖలలో అందుబాటులో ఉంటాయి.
- అవుట్‌సోర్స్ ఏజెన్సీ అందించే సేవలకు సంబంధించిన అంశాలను, రుణగ్రహీతలు లేవనెత్తిన ఫిన్‌టెక్ / డిజిటల్ లెండింగ్ సంబంధిత ఫిర్యాదులు/అంశాలను, అలాగే డిజిటల్ లెండింగ్ అప్లికేషన్లపై (రుణగ్రహీత రుణం తీసుకోవడాన్ని సులభతరం చేసే యూజర్ ఇంటర్‌ఫేస్ కలిగిన మొబైల్ మరియు వెబ్ ఆధారిత అప్లికేషన్లు; కంపెనీ యొక్క యాప్‌లతో పాటు, ఏదైనా క్రెడిట్ సౌకర్య సేవల విస్తరణ కోసం కంపెనీ నియమించిన లెండింగ్ సర్వీస్ ప్రొవైడర్లు నిర్వహించే యాప్‌లు కూడా) లేవనెత్తిన ఫిర్యాదులను కూడా ప్రధాన నోడల్ అధికారి పరిష్కరిస్తారు.
- కంపెనీ, ఇన్సూరెన్స్ రెగ్యులేటరీ & డెవలప్‌మెంట్ అథారిటీ ఆఫ్ ఇండియా ("IRDAI") వద్ద కాంపోజిట్ కార్పొరేట్ ఏజెంట్‌గా నమోదై ఉంది మరియు వరుసగా బీమా ఉత్పత్తులు మరియు మ్యూచువల్ ఫండ్ల పంపిణీ కోసం అసోసియేషన్ ఆఫ్ మ్యూచువల్ ఫండ్స్ ఆఫ్ ఇండియా నుండి మ్యూచువల్ ఫండ్ పంపిణీ లైసెన్స్ కూడా కలిగి ఉంది.
- అందువల్ల, లైసెన్స్ పొందిన ఏజెంట్‌గా కంపెనీ నిర్వహించే బీమా మరియు మ్యూచువల్ ఫండ్ల పంపిణీ వ్యాపారానికి సంబంధించిన అంశాలను పైన పేర్కొన్న మార్గాల ద్వారా నిర్వహించి పరిష్కరిస్తారు.

భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు - అంతర్గత అంబుడ్స్‌మన్) ఆదేశాలు, 2026

జనవరి 14, 2026 నాటి భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు - అంతర్గత అంబుడ్స్‌మన్) ఆదేశాలు, 2026 (ఎప్పటికప్పుడు నవీకరించబడిన విధంగా) కు ABCL కట్టుబడి ఉంటుంది.

న్యాయమైన పద్ధతుల నియమావళిని తెలియజేసే భాష మరియు విధానం

వివిధ స్టేక్‌హోల్డర్ల సమాచారం కోసం న్యాయమైన పద్ధతుల నియమావళిని స్థానిక భాషలలో ABCL వెబ్‌సైట్‌లో ఉంచాలి.

బాధ్యతాయుత రుణ ప్రవర్తన - వ్యక్తిగత రుణాల తిరిగి చెల్లింపు / సెటిల్‌మెంట్ అనంతరం చరాస్తి / స్థిరాస్తి పత్రాల విడుదల

ABCL ఈ క్రింది మార్గదర్శకాలకు కట్టుబడి ఉంటుంది:

- రుణ ఖాతా పూర్తి తిరిగి చెల్లింపు / సెటిల్‌మెంట్ తరువాత 30 రోజుల వ్యవధిలో, అసలైన చరాస్తి / స్థిరాస్తి పత్రాలన్నింటినీ విడుదల చేయడం మరియు ఏదైనా రిజిస్ట్రీలో నమోదైన ఛార్జీలను తొలగించడం.
- రుణ నిబంధనల ప్రకారం ABCL కు ముందస్తు సమాచారం ఇచ్చి, రుణ ఖాతాకు సేవలందించిన శాఖ నుండి లేదా పత్రాలు అందుబాటులో ఉన్న ABCL యొక్క ఏదైనా ఇతర కార్యాలయం/శాఖ నుండి ఆస్తి పత్రాలను తీసుకోవడానికి రుణగ్రహీతలు ఎంచుకోవచ్చు.
- డిసెంబర్ 1, 2023 లేదా ఆ తరువాత జారీ చేసిన మంజూరు లేఖలో ఆస్తి పత్రాలను తిరిగి ఇచ్చే గడువులు మరియు స్థలం పేర్కొనాలి
- ఏకైక రుణగ్రహీత లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీతల మరణం సంభవించినప్పుడు, రుణ పత్రాలను చట్టబద్ధ వారసులకు తిరిగి ఇచ్చే విధానం కంపెనీ వెబ్ సైట్‌లో ఉంచబడింది.
- పూర్తి తిరిగి చెల్లింపు / రుణ సెటిల్‌మెంట్ తరువాత 30 రోజులకు మించి, ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేయడంలో లేదా సంబంధిత రిజిస్ట్రీకి ఛార్జ్ సంతృప్తి ఫారంను దాఖలు చేయడంలో ABCL కు ఆపాదించదగిన జాప్యం జరిగిన సందర్భంలో, ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడే RBI నిబంధనల ప్రకారం జాప్యం కాలానికి ABCL రుణగ్రహీతలకు పరిహారం చెల్లిస్తుంది. అటువంటి జాప్యానికి గల కారణాలను కూడా ABCL రుణగ్రహీత(లు)కు తెలియజేస్తుంది.
- ఆస్తి పత్రాలు పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా పోయినా/దెబ్బతిన్నా, ఆస్తి పత్రాల నకలు/ధృవీకరించిన ప్రతులు పొందడంలో ABCL రుణగ్రహీతకు సహాయం చేస్తుంది మరియు పైన సూచించిన విధంగా పరిహారం చెల్లించడంతో పాటు అందుకు సంబంధించిన ఖర్చులను భరిస్తుంది. అయితే, అటువంటి సందర్భాలలో, ఈ ప్రక్రియను పూర్తి చేయడానికి కంపెనీకి అదనంగా 30 రోజుల సమయం అందుబాటులో ఉంటుంది మరియు ఆలస్య కాలానికి జరిమానా ఆ తరువాత (అంటే మొత్తం 60 రోజుల కాలం తరువాత) లెక్కించబడుతుంది.

సమాన నెలవారీ వాయిదాల (EMI) ఆధారిత వ్యక్తిగత రుణాలపై ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు రీసెట్

- వ్యక్తిగత రుణం(లు) (క్రింద నిర్వచించబడింది) వ్యాపార / వాణిజ్య ప్రయోజనాలు కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం, సమాన వాయిదాల (ఆవర్తనంతో సంబంధం లేకుండా) ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటుపై వ్యక్తి(ల)కు మంజూరైన ("అర్హత గల రుణం") తదుపరి పేరాలలో పేర్కొన్న మార్గదర్శకాలకు లోబడి ఉంటాయి:
  - **వ్యక్తిగత రుణాలు** అనగా **వ్యక్తులకు** ఇచ్చే రుణాలు, మరియు వీటిలో (a) వినియోగదారు క్రెడిట్ (క్రింద నిర్వచించబడింది), (b) విద్యా రుణం, (c) స్థిరాస్తుల సృష్టి/వృద్ధి కోసం ఇచ్చే రుణాలు (ఉదా., గృహం మొదలైనవి), మరియు (d) ఆర్థిక ఆస్తులలో (షేర్లు, డిబెంచర్లు మొదలైనవి) పెట్టుబడి కోసం ఇచ్చే రుణాలు ఉంటాయి.
  - **వినియోగదారు క్రెడిట్** అనగా **వ్యక్తులకు** ఇచ్చే రుణాలు, ఇందులో (a) వినియోగ వస్తువుల రుణాలు, (b) క్రెడిట్ కార్డ్ స్వీకరణీయాలు, (c) ఆటో రుణాలు (వాణిజ్య వినియోగం కోసం ఇచ్చేవి మినహా), (d) బంగారం, బంగారు ఆభరణాలు, స్థిరాస్తి, ఫిక్స్‌డ్ డిపాజిట్లు (FCNR(B) తో సహా), షేర్లు మరియు బాండ్లు మొదలైన వాటి పూచీకత్తుతో ఇచ్చే వ్యక్తిగత రుణాలు (వ్యాపార / వాణిజ్య ప్రయోజనాల కోసం కాకుండా), (e) నిపుణులకు ఇచ్చే వ్యక్తిగత రుణాలు (వ్యాపార ప్రయోజనాల కోసం ఇచ్చే రుణాలు మినహా), మరియు (f) ఇతర వినియోగ ప్రయోజనాల కోసం ఇచ్చే రుణాలు (ఉదా., సామాజిక వేడుకలు మొదలైనవి) ఉంటాయి. అయితే, ఇందులో (a) విద్యా రుణాలు, (b) స్థిరాస్తుల సృష్టి/వృద్ధి కోసం ఇచ్చే రుణాలు (ఉదా., గృహం మొదలైనవి), (c) ఆర్థిక ఆస్తులలో (షేర్లు, డిబెంచర్లు మొదలైనవి) పెట్టుబడి కోసం ఇచ్చే రుణాలు, మరియు (d) KCC కింద రైతులకు ఇచ్చే వినియోగ రుణాలు చేర్చబడవు. క్యాపిటల్ అడెక్వసీ ఫ్రేమ్‌వర్క్ కింద రిస్క్ వెయిటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం, ప్రస్తుత నియంత్రణ మార్గదర్శకాలు వర్తిస్తాయి.
- ABCL, అర్హత గల రుణం మంజూరు సమయంలో, వార్షికీకరించిన వడ్డీ రేటు / వార్షిక శాతం రేటు (వర్తించే విధంగా)ను కీలక వాస్తవాల ప్రకటన (KFS) & రుణ ఒప్పందంలో రుణగ్రహీతకు స్పష్టంగా తెలియజేస్తుంది బెంచ్‌మార్క్ వడ్డీ రేటులో మార్పు వల్ల రుణంపై EMI, కాలవ్యవధి లేదా రెండింటిలో మార్పులకు దారితీసే సంభావ్య ప్రభావాన్ని, మంజూరు లేఖలో భాగంగా, ఒక ఉదాహరణ ద్వారా తెలియజేస్తుంది.
- రుణ కాలపరిమితిలో, బెంచ్‌మార్క్ వడ్డీ రేటులో మార్పు కారణంగా EMI/కాలవ్యవధి లేదా రెండింటిలో ఏదైనా తదుపరి పెరుగుదలను తగిన మార్గాల ద్వారా వెంటనే రుణగ్రహీత(లు)కు తెలియజేయాలి.
- బెంచ్‌మార్క్ వడ్డీ రేటు పెరుగుదల కారణంగా వడ్డీ రేటు రీసెట్ అయినప్పుడల్లా, రుణగ్రహీతలకు ఈ క్రింది ఎంపికలు ఉంటాయి:
  a. రుణంలో మిగిలిన భాగానికి ABCL నిర్ణయించే రేటుతో స్థిర వడ్డీ రేటుకు మారడం
  b. EMI మొత్తాన్ని పెంచడం; లేదా
  c. కాలవ్యవధి పొడిగింపు (కాలవ్యవధి పొడిగింపు ప్రతికూల రుణ విమోచనకు దారితీయకూడదు; కాలవ్యవధిని ఉత్పత్తి విధాన నిబంధనల ప్రకారం అనుమతించదగిన గరిష్ట కాలవ్యవధికి మించి పొడిగించకూడదు); లేదా
  d. ఎంపిక (b) మరియు (c) కలయిక; లేదా
  e. రుణ మిగిలిన కాలవ్యవధిలో ఏ సమయంలోనైనా రుణాన్ని పూర్తిగా / పాక్షికంగా ముందస్తుగా చెల్లించడం
- రుణ కాలవ్యవధిలో, ABCL నిర్ణయించిన రేటుతో మరియు వర్తించే ఛార్జీల చెల్లింపుకు లోబడి, రుణగ్రహీత(లు) స్విచ్ ఎంపికను 2 (రెండు) సార్లు (1వ సారి – ఫ్లోటింగ్ నుండి స్థిరానికి & 2వ సారి – స్థిరం నుండి ఫ్లోటింగ్‌కు) వినియోగించుకోవడానికి అనుమతించబడతారు. రుణగ్రహీత తన ఎంపికలను పూర్తిగా వినియోగించుకున్న తరువాత, అతను/ఆమె తిరిగి స్థిర వడ్డీ రేటుకు మారడానికి అనుమతించబడరు.
- 'ఫ్లోటింగ్ నుండి స్థిర రేటుకు మరియు దీనికి విరుద్ధంగా మారడం' ఎంపికను వినియోగించడానికి వర్తించే ఛార్జీలను మరియు ఆ ఎంపికల వినియోగానికి అనుబంధంగా ఉండే ఇతర సేవా / పరిపాలనా ఖర్చులను మంజూరు లేఖలో ABCL రుణగ్రహీతలకు తెలియజేస్తుంది. 'జరిమానా, ప్రాసెసింగ్ & ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడానికి వడ్డీ రేటు ఫ్రేమ్‌వర్క్ మరియు విధానం' లో భాగంగా డైరెక్టర్ల బోర్డు ఆమోదించిన రేటు మార్పిడి ఛార్జీలు, కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో ఉంచిన ఛార్జీల షెడ్యూల్‌లో భాగంగా ఉంటాయి. ఆ ఛార్జీలలో ఏదైనా తదుపరి మార్పును కూడా రుణగ్రహీత(లు)కు తెలియజేయాలి.
- వడ్డీ రేటు రీసెట్ సమయంలో మొదటి ప్రభావం కాలవ్యవధిపై (సంబంధిత ఉత్పత్తి విధాన నిబంధనలకు లోబడి) ఉంటుందని, ఆ తరువాత వర్తించే ఛార్జీల చెల్లింపుకు లోబడి రుణగ్రహీత(లు) పైన పేర్కొన్న ఎంపికలను వినియోగించుకుంటారని కూడా మంజూరు లేఖలో పొందుపరచాలి.
- వడ్డీ రేట్ల రీసెట్ సమయంలో ఈ క్రింది వివరాలను తగిన సమాచార మార్గాల ద్వారా రుణగ్రహీత(లు)కు తెలియజేయాలి:
  a. అమలులోకి వచ్చే తేదీతో సహా ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేట్ల రీసెట్ (పెరుగుదల / తగ్గుదల) వివరాలు;
  b. అటువంటి రీసెట్ ప్రభావం (కాలవ్యవధి, EMI లేదా రెండింటిలో మార్పు వంటిది);
  c. పైన పేర్కొన్న ఎంపిక(ల) లభ్యత, మరియు రుణగ్రహీత తన ఎంపికను ABCL కు తెలియజేయడం ద్వారా ఎంపికను వినియోగించుకోగల గడువు (అయితే, రుణాన్ని పూర్తిగా / పాక్షికంగా ముందస్తు చెల్లించే ఎంపికను రుణగ్రహీత రుణ కాలవ్యవధిలో ఎప్పుడైనా వినియోగించుకోవచ్చు); మరియు
  d. సవరించిన తిరిగి చెల్లింపు షెడ్యూల్ మరియు రుణ స్టేట్‌మెంట్ రుణగ్రహీతలకు అందుబాటులో ఉండే గడువు.
- ABCL తన ప్రస్తుత అర్హులైన రుణగ్రహీతలకు, ఇప్పటి వరకు వసూలైన అసలు మరియు వడ్డీ, EMI మొత్తం, మిగిలిన EMIల సంఖ్య మరియు రుణ మొత్తం కాలవ్యవధికి వార్షికీకరించిన వడ్డీ రేటు / వార్షిక శాతం రేటును పేర్కొంటూ, త్రైమాసిక ప్రాతిపదికన రుణ స్టేట్‌మెంట్ మరియు తిరిగి చెల్లింపు షెడ్యూళ్లను తగిన సమాచార మార్గాల ద్వారా పంచుకుంటుంది / అందుబాటులో ఉంచుతుంది.

వడ్డీ రేటు ఫ్రేమ్‌వర్క్ విధానం & జరిమానా ఛార్జీలపై మార్గదర్శకాలు

- రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులపై విధించే వడ్డీ రేటును నిర్ణయించడానికి నిధుల వ్యయం, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియంను పరిగణనలోకి తీసుకునే వడ్డీ రేటు నమూనాను ABCL అనుసరించింది.
- విధించే వడ్డీ రేటు ఎక్కువగా రుణగ్రహీత రిస్క్ అంచనాపై, అంటే ఆర్థిక బలం, వ్యాపారం, వ్యాపారంపై ప్రభావం చూపే నియంత్రణ వాతావరణం, పోటీ, రుణగ్రహీత గత చరిత్ర మొదలైన వాటిపై ఆధారపడి ఉంటుంది.
- ఎక్స్‌పోజర్‌కు వర్తించే వడ్డీ రేటును మంజూరు లేఖలో రుణగ్రహీతకు స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.
- ఖాతాకు విధించే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి రుణగ్రహీతకు తెలిసేలా వడ్డీ రేటును వార్షికీకరించాలి.
- ఈ విషయంలో RBI ఎప్పటికప్పుడు నిర్దేశించిన మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా, సహ-బాధ్యులతో లేదా లేకుండా వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వ్యాపారేతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేసిన అన్ని ఫ్లోటింగ్ రేటు టర్మ్ రుణాలపై ABCL ఫోర్‌క్లోజర్ ఛార్జీలు / ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలు విధించదు.
- జనవరి 1, 2026 నుండి అమలులోకి వచ్చేలా, ఈ విషయంలో RBI ఎప్పటికప్పుడు నిర్దేశించిన మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా, సహ-బాధ్యులతో లేదా లేకుండా వ్యక్తిగత మరియు MSE రుణగ్రహీతలకు వ్యాపార ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేసిన అన్ని ఫ్లోటింగ్ రేటు రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులపై కూడా ABCL ఫోర్‌క్లోజర్ ఛార్జీలు / ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలు విధించదు
  (1) వ్యాపారేతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తులకు, సహ-బాధ్యులతో లేదా లేకుండా, మంజూరు చేసిన అన్ని ఫ్లోటింగ్ రేటు రుణాలపై ABCL ఎలాంటి ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలను విధించదు.
  (2) సూక్ష్మ, చిన్న మరియు మధ్య తరహా సంస్థల అభివృద్ధి (MSMED) చట్టం, 2006 లో నిర్వచించిన విధంగా వ్యక్తులకు మరియు సూక్ష్మ మరియు చిన్న సంస్థలకు (MSEs), సహ-బాధ్యులతో లేదా లేకుండా, వ్యాపార ప్రయోజనం కోసం మంజూరు చేసిన అన్ని ఫ్లోటింగ్ రేటు రుణాలపై ABCL ఎలాంటి ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలను విధించదు.
- రుణాల ముందస్తు చెల్లింపుకు (పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా) ఉపయోగించిన నిధుల మూలంతో సంబంధం లేకుండా, మరియు ఎలాంటి కనీస లాక్-ఇన్ వ్యవధి లేకుండా, ఫోర్‌క్లోజర్ ఛార్జీలు / ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలు విధించకపోవడం వర్తిస్తుంది. స్థిర మరియు ఫ్లోటింగ్ రేటు కలయిక గల రుణాలకు ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీల వర్తింపు, ముందస్తు చెల్లింపు సమయంలో రుణం ఫ్లోటింగ్ రేటులో ఉందా లేదా అనే దానిపై ఆధారపడి ఉంటుంది.
- ABCL అభ్యర్థన/చొరవ మేరకు ముందస్తు చెల్లింపు జరిగినప్పుడు ABCL ఎలాంటి ఛార్జీలను విధించదు.
- ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలను మంజూరు లేఖ మరియు రుణ ఒప్పందంలో స్పష్టంగా వెల్లడించాలి. అంతేకాకుండా, కీలక వాస్తవాల ప్రకటన (KFS) అందించాల్సిన రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల విషయంలో, అదే KFS లో కూడా పేర్కొనాలి. కస్టమర్‌కు వెల్లడించని ఏ ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలను ABCL విధించకూడదు.
- ABCL బోర్డు 'జరిమానా, ప్రాసెసింగ్ & ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడానికి వడ్డీ రేటు ఫ్రేమ్‌వర్క్ మరియు విధానం'ను ఆమోదించింది మరియు అదే ABCL వెబ్‌సైట్‌లో ఉంచబడింది మరియు వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా నవీకరించబడుతుంది
- గతంలో ABCL మాఫీ చేసిన ఛార్జీలు / రుసుములను రుణాల ముందస్తు చెల్లింపు సమయంలో వెనుకటి ప్రభావంతో ABCL విధించదు.
- ఏప్రిల్ 29, 2024న RBI జారీ చేసిన 'రుణదాతల కోసం న్యాయమైన పద్ధతుల నియమావళి – వడ్డీ వసూలు' సర్కులర్‌కు అనుగుణంగా ఉండేలా ABCL చూస్తుంది. న్యాయం మరియు పారదర్శకత స్ఫూర్తికి అనుగుణంగా లేని వడ్డీ రేటు వసూలుకు సంబంధించిన ఏ అన్యాయమైన పద్ధతులలోనూ ABCL పాల్గొనదు.
- ABCL, RBI మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉన్న, బోర్డు ఆమోదించిన రుణ ఖాతాలలో జరిమానా ఛార్జీల విధానానికి కట్టుబడి ఉంటుంది, ఇది, ఇతర అంశాలతో పాటు, ఈ క్రింది వాటిని నిర్దేశిస్తుంది:
  - జరిమానా ఛార్జీల క్యాపిటలైజేషన్ ఉండకూడదు, అంటే అటువంటి ఛార్జీలపై ఇంకా వడ్డీని లెక్కించకూడదు. అయితే, ఇది రుణ ఖాతాలో వడ్డీని చక్రవడ్డీగా లెక్కించే సాధారణ పద్ధతులను ప్రభావితం చేయదు. వడ్డీ రేటుకు ఎలాంటి అదనపు భాగాన్ని జోడించకూడదు.
  - ఒక నిర్దిష్ట రుణం/ఉత్పత్తి వర్గంలో వివక్ష లేకుండా, రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతుల ఉల్లంఘనకు తగినట్లుగా, జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం సహేతుకంగా ఉండాలి.
  - వ్యాపారేతర ప్రయోజనాల కోసం 'వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేసిన రుణాల విషయంలో జరిమానా ఛార్జీలు, రుణ ఒప్పందంలోని నిబంధనలు మరియు షరతుల ఇలాంటి ఉల్లంఘనకు వ్యక్తిగతేతర రుణగ్రహీతలకు వర్తించే జరిమానా ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండకూడదు.
  - జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం మరియు కారణాన్ని, వర్తించే విధంగా, రుణ పత్రాలు / అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు & షరతులు / కీలక వాస్తవాల ప్రకటనలో స్పష్టంగా వెల్లడించాలి. జరిమానా మరియు ఇతర ఛార్జీలు కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో 'వడ్డీ రేట్లు మరియు సేవా ఛార్జీలు' ట్యాబ్ కింద కూడా ప్రదర్శించబడతాయి.
  - రుణం యొక్క ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతుల ఉల్లంఘనకు రిమైండర్లు పంపే సమయంలో కూడా జరిమానా ఛార్జీలను రుణగ్రహీతలకు తెలియజేయాలి. అంతేకాకుండా, జరిమానా ఛార్జీలు విధించిన ఏ సందర్భాన్ని మరియు దానికి కారణాన్ని కూడా తెలియజేయాలి
  - ఇప్పటికే ఉన్న రుణాల విషయంలో, కొత్త జరిమానా ఛార్జీల విధానానికి మారడం తదుపరి సమీక్ష లేదా పునరుద్ధరణ తేదీన జరిగేలా చూడాలి

FPC మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం సమీక్ష

న్యాయమైన పద్ధతుల నియమావళి అనుసరణపై వార్షిక సమీక్షను మరియు వివిధ నిర్వహణ స్థాయిలలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం పనితీరుపై త్రైమాసిక సమీక్షను ABCL నిర్వహిస్తుంది మరియు దానిపై నివేదికను బోర్డు ముందు ఉంచుతుంది.

ఇతరములు

ప్రస్తుతం, కమర్షియల్ వెహికల్ ఫైనాన్స్ ఉత్పత్తిని ప్రారంభించాలని ABCL భావించడం లేదు. ఈ ఉత్పత్తి శ్రేణిని లేదా మరేదైనా ఉత్పత్తి శ్రేణిని చేర్చే సందర్భంలో, RBI నిర్దేశించిన మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా FPC ను తగిన విధంగా నవీకరిస్తారు.

గోప్యత

- కస్టమర్ అధికారం ఇస్తే తప్ప, ABCL అన్ని వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ప్రైవేట్‌గా మరియు గోప్యంగా పరిగణిస్తుంది
- కస్టమర్ అధికారం ఇస్తే తప్ప, ఈ క్రింది మినహాయింపు సందర్భాలు తప్ప, లావాదేవీ వివరాలను ఇతర ఏ సంస్థకూ ABCL వెల్లడించదు:
  - చట్టబద్ధ లేదా నియంత్రణ చట్టాల ద్వారా సమాచారం అందించవలసినప్పుడు
  - ఈ సమాచారాన్ని వెల్లడించడం ప్రజల పట్ల బాధ్యత అయినప్పుడు.
  - రుణగ్రహీత సమ్మతితో డేటాను గ్రూప్ కంపెనీలతో పంచుకోవచ్చు
  - మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం కస్టమర్ల గురించిన సమాచారాన్ని మరెవరికైనా ఇవ్వడానికి దీనిని ఒక కారణంగా ABCL ఉపయోగించదు.