



FAIR PRACTICE CODE (FPC)

Aditya Birla Capital Limited

Aditya Birla Capital Limited

Corporate Office:

One World Center, Tower 1, 18th Floor, Jupiter Mill Compound,
841, Senapati Bapat Marg, Elphinstone Road, Mumbai, Maharashtra - 400 013
Tel: +91 22 6723 9101 | abc.secretarial@adityabirlacapital.com | www.adityabirlacapital.com
For customer care and other queries : care.finance@adityabirlacapital.com
Toll-free no.: 1800-270-7000

Registered Office:

Indian Rayon Compound,
Veraval, Gujarat - 362 266
Tel: +91 28762 43257
CIN: L67120GJ2007PLC058890

संहितेचे उद्दिष्ट

संहितेचा उद्देश पुढीलप्रमाणे आहे :

- आपल्या सर्व ग्राहकांशी व्यवहार करताना न्याय्य पद्धती सुनिश्चित करणे
- अधिक पारदर्शकता सुनिश्चित करणे ज्यामुळे ग्राहकांना उत्पादनाची अधिक चांगली समज असणे आणि माहितीपूर्ण निर्णय घेणे शक्य होईल.
- 'कंपनी एबीसी' वर ग्राहकांचा विश्वास वाढवणे

ही संहिता ग्राहकांना त्यांच्याद्वारे मिळणाऱ्या आर्थिक सुविधा आणि सेवांबाबत माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास मदत करेल आणि कंपनी मंजूर आणि वितरित करू शकेल अशा कोणत्याही कर्जाला लागू होईल.

भेदभाव न करण्याचे धोरण

ए. बी. सी. एल. ही संस्था अर्जदारांना लिंग, वंश, धर्म या आधारावर किंवा शारीरिक/दृष्टिहीन अर्जदारांना अपंगत्वाच्या आधारावर कर्ज सुविधांसह त्यांची उत्पादने आणि सुविधा वाढवण्यात भेदभाव करणार नाही.

कर्जासाठीचे अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

- कर्जदारांशी केलेले सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजल्या जाणाऱ्या भाषेत असतील कर्जदार (स)
- कर्ज अर्जामध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी आवश्यक माहिती समाविष्ट असली पाहिजे जेणेकरून इतर एनबीएफसीद्वारे देऊ केलेल्या अटी आणि शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदाराद्वारे माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल
- कर्जाच्या अर्जाच्या अर्जासह सादर करण्यासाठी आवश्यक असलेल्या कागदपत्रांची यादी कर्जाच्या अर्जाच्या अर्जामध्ये नमूद केली जाईल.
- ए. बी. सी. एल. सर्व कर्ज अर्जासाठी पावती पावती जारी करेल. अशा प्रकारे जारी केलेल्या पावती पावतीमध्ये कर्जाच्या अर्जाचा निपटारा कोणत्या कालमर्यादेत केला जाईल हे सूचित केले जाईल. अर्जाच्या स्थितीबाबत अद्ययावत माहिती मिळवण्यासाठी ग्राहक कंपनीच्या संबंध व्यवस्थापकाशी किंवा ग्राहक सेवा कार्यसंघाशी विहित ग्राहक सेवा क्रमांकावर किंवा ईमेल आयडीवर संपर्क साधू शकतो.

कर्जाचे मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

- ए. बी. सी. एल. कर्जदाराला स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजल्या जाणाऱ्या भाषेत मंजुरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम लेखी कळवेल. या पत्रात वार्षिक व्याज दर आणि त्याचा अर्ज करण्याची पद्धत यासह अटी आणि शर्ती असतील. ए. बी. सी. एल. कर्जदाराकडून या अटी आणि शर्तीच्या स्वीकृतीची नोंद ठेवेल.
- ए. बी. सी. एल. कर्जाच्या अटी व शर्ती असलेल्या कर्जाच्या दस्तऐवजांची एक प्रत, ज्यात व्याजदराचा समावेश आहे, शक्यतो स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत, कर्ज दस्तऐवजांमध्ये उद्धृत केलेल्या सर्व संलग्नांच्या प्रत्येक प्रतीसह सर्व कर्जदारांना कर्जाची मंजुरी/वितरण/कर्ज वितरणानंतर सादर करेल. उशीरा परतफेडीसाठी आकारल्या जाणाऱ्या दंडात्मक शुल्काशी संबंधित कोणतेही कलम कर्जाच्या कागदपत्रांमध्ये ठळकपणे निर्दिष्ट केले जाईल.
- कंपनीकडे करार/कर्ज दस्तऐवजांमध्ये जिथे लागू असेल तिथे बिल्ट-इन रिपॉजेशन कलम असेल जेणेकरून त्याची कायदेशीर अंमलबजावणी करता येईल.
- जेथे लागू असेल तेथे कंपनीच्या कर्ज दस्तऐवजांमध्ये असलेल्या अटी आणि शर्तीमध्ये ताबा घेण्यासाठी सूचना कालावधी, नोटीस कालावधी माफ करण्याची परिस्थिती, मालमत्तेची विक्री/लिलाव, कर्जदाराला परतावा देणे यासंबंधीच्या तरतुदी देखील असतील.

कर्ज आणि आगाऊ रकमेसाठी मुख्य तथ्ये विवरण (के. एफ. एस.)

आरबीआयने जारी केलेल्या परिपत्रक 'की फॅक्ट्स स्टेटमेंट (केएफएस) फॉर लोन्स अँड अॅडव्हान्सेस' ('केएफएस परिपत्रक') मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे एबीसीएल मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करेल, ज्यात इतर गोष्टींबरोबरच खालील तरतुदी आहेत:

- सर्व किरकोळ आणि एमएसएमई अटींच्या कर्जांच्या बाबतीत, केएफएस परिपत्रकात नमूद केल्यानुसार प्रमाणित स्वरूपात आणि संभाव्य कर्जदारांना समजेल अशा भाषेत केएफएस अशा कर्जदारांना (कर्जदारांना) कर्ज कराराची अंमलबजावणी करण्यापूर्वी माहितीपूर्ण दृष्टिकोन घेण्यास मदत करण्यासाठी प्रदान केले जाईल.
- प्रत्येक के. एफ. एस. कडे एक अद्वितीय प्रस्ताव क्रमांक असेल आणि त्यात वार्षिक टक्केवारी दराचे ("ए. पी. आर.") गणन पत्रक आणि कर्जाच्या मुदतीवरील कर्जाच्या परतफेडीचे वेळापत्रक समाविष्ट असेल.
- ए. पी. आर. म्हणजे कर्जदाराला कर्जाची वार्षिक किंमत ज्यामध्ये व्याज दर आणि पत सुविधेशी संबंधित इतर सर्व शुल्कांचा समावेश असतो. कोणतेही शुल्क, शुल्क इ. जे के. एफ. एस. मध्ये नमूद केलेले नाहीत, कर्जदाराच्या स्पष्ट संमतीशिवाय, कर्जाच्या मुदतीदरम्यान कोणत्याही टप्प्यावर कर्जदाराकडून आकारले जाणार नाहीत.
- के. एफ. एस. ची सामग्री कर्जदारांना समजावून सांगितली जाईल आणि कर्जदारांना ती समजली असल्याची पावती ए. बी. सी. एल. द्वारे प्राप्त केली जाईल आणि नोंदीत ठेवली जाईल.
- केएफएस प्रदान केल्यानंतर, कर्जदारांना 7 दिवस किंवा त्याहून अधिक कालावधीच्या कर्जासाठी किमान 3 कामकाजाच्या दिवसांचा वैधता कालावधी असेल आणि कर्जाच्या अटींशी सहमत होण्यासाठी सात दिवसांपेक्षा कमी कालावधीच्या कर्जासाठी 1 कामकाजाच्या दिवसाची वैधता कालावधी असेल.
- कर्ज कराराचा भाग म्हणून प्रदर्शित करण्यासाठी सारांश पेटी म्हणून के. एफ. एस. चा समावेश केला जाईल.

अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

- ए. बी. सी. एल. आपल्या कर्जदाराला त्याच्या स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजल्या जाणाऱ्या भाषेत वितरण वेळापत्रक, व्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्व-देय शुल्क इत्यादींसह मंजूरीच्या अटी आणि अटींमधील कोणत्याही बदलाची सूचना देईल. ए. बी. सी. एल. हे देखील सुनिश्चित करेल की व्याजदर आणि शुल्कातील बदल केवळ संभाव्यपणे लागू केले जातील. यासाठीची अट कर्जाच्या कागदपत्रांमध्ये समाविष्ट केली जाईल.
- कर्ज दस्तऐवजांतर्गत परत मागण्याचा/देयकाला गती देण्याचा किंवा कामगिरी करण्याचा निर्णय संबंधित कर्ज दस्तऐवजांशी सुसंगत असेल.
- ए. बी. सी. एल. सर्व थकबाकीची परतफेड केल्यावर किंवा कर्जाची थकबाकी वसूल केल्यावर सर्व रोखे जारी करेल, जे कर्जदारांच्या विरोधात ए. बी. सी. एल. कडे असलेल्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कोणत्याही वैध अधिकाराच्या किंवा धारणाधिकारांच्या अधीन असेल. जर अशा बंद करण्याच्या अधिकाराचा वापर करायचा असेल, तर कर्जदारांना उर्वरित दाव्यांविषयी आणि संबंधित दाव्याचा निपटारा/भरणा होईपर्यंत ए. बी. सी. एल. कोणत्या अटींनुसार रोखे राखून ठेवण्यास पात्र आहे याबद्दल संपूर्ण तपशीलांसह त्याबद्दल सूचना दिली जाईल.

डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मवरून मिळणारे कर्ज

ए. बी. सी. एल. डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मवर एनबीएफसीद्वारे घेतलेल्या कर्जांच्या संदर्भात आरबीआयने जारी केलेल्या डिजिटल लेंडिंगवरील मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करेल, ज्यात इतर गोष्टींबरोबरच खालील तरतुदी आहेत:

- एजंट्स म्हणून काम करणाऱ्या डिजिटल कर्ज देणाऱ्या मंचांची नावे ए. बी. सी. एल. च्या संकेतस्थळावर जाहीर केली जातील.
- एजंट्स म्हणून काम करणाऱ्या डिजिटल कर्ज देणाऱ्या मंचांना ग्राहकांसमोर ए. बी. सी. एल. चे नाव उघड करण्याचे निर्देश दिले जातील आणि ए. बी. सी. एल. एजंट्सचे नाव उघड करेल ज्यांच्या वतीने ते कर्जदारांशी संवाद साधत आहेत.

- मंजूरी मिळाल्यानंतर लगेचच परंतु कर्जाच्या कागदपत्रांची अंमलबजावणी करण्यापूर्वी, कर्जदारांना मंजूरीचे पत्र ए. बी. सी. एल. च्या पत्र शीर्षावर दिले जाईल.
- कर्जाच्या कागदपत्रांच्या प्रतीसह कर्जाच्या कागदपत्रांमध्ये उद्धृत केलेल्या सर्व संलग्नांच्या प्रती सर्व कर्जदारांना कर्ज मंजूर करताना / वितरित करताना सादर केल्या जातील.
- ए. बी. सी. एल. द्वारे नियुक्त डिजिटल कर्ज मंचावर प्रभावी देखरेख आणि देखरेख सुनिश्चित केली जाईल.
- तक्रार निवारण यंत्रणेबाबत जागरूकता निर्माण करण्यासाठी पुरेसे प्रयत्न केले जातील.

सामान्य

- संबंधित कर्ज दस्तऐवजांच्या अटी आणि शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या हेतूव्यतिरिक्त ए. बी. सी. एल. त्याच्या कर्जदाराच्या कामकाजात हस्तक्षेप करण्यापासून दूर राहिल (जोपर्यंत कर्जदाराने पूर्वी उघड केलेली नवीन माहिती ए. बी. सी. एल. च्या निदर्शनास येत नाही)
- कर्ज खाते/फोरक्लोझरच्या हस्तांतरणासाठी कर्जदार (एस) कडून विनंती प्राप्त झाल्यास, संमती किंवा अन्यथा i.e. ए. बी. सी. एल. चा आक्षेप असल्यास तो सामान्यतः अशा कर्जदाराला कर्जदाराची विनंती प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळवला जातो. असे हस्तांतरण सर्व लागू कायदांशी सुसंगत पारदर्शक कंत्राटी अटीनुसार असेल.
- कर्जदारांची थकबाकी वसूल करण्याच्या बाबतीत ए. बी. सी. एल. आणि तिचे एजंट/एजन्सी भागीदार त्यांच्या कर्ज वसुलीच्या प्रयत्नांमध्ये कोणत्याही व्यक्तीला धमकावण्याचा किंवा कोणत्याही प्रकारचा तोंडी किंवा शारीरिक छळ करण्याचा अवलंब करत नाहीत, ज्यात सार्वजनिकरित्या अपमान करण्याच्या उद्देशाने किंवा कर्जदारांच्या कुटुंबातील सदस्यांच्या, पंचांच्या आणि मित्रांच्या गोपनीयतेवर अतिक्रमण करणे, मोबाईलवर किंवा सोशल मीडियाद्वारे अयोग्य संदेश पाठवणे, धमकी देणारे आणि/किंवा निनावी कॉल करणे, कर्ज/देय रकमेच्या वसुलीसाठी स्नायू शक्तीचा वापर करणे, खोटी आणि दिशाभूल करणारी निवेदने करणे इ. ए. बी. सी. एल. कर्मचारी आणि संकलन प्रतिनिधी/एजन्सी कर्मचारी यांना ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत याची खात्री करण्यासाठी प्रशिक्षण दिले जाते.
- कंपनी किंवा तिचे प्रतिनिधी दोषी ग्राहकांना 08:00 ते 19:00 तासांच्या दरम्यान कॉल करतील जोपर्यंत कर्जदाराच्या व्यवसायाच्या विशेष परिस्थितीमध्ये त्यांना नमूद केलेल्या तासांच्या बाहेर अन्यथा कॉल करणे आवश्यक नसते.
- कंपनी केवळ थकबाकी वसूल करण्याच्या उद्देशाने, गरज भासल्यास, दोषी कर्जदाराच्याकडून आकारल्या जाणाऱ्या प्रतिभूतीची अंमलबजावणी करण्याची व्यवस्था करू शकते आणि मालमतेचे लहरी नुकसान करण्याच्या उद्देशाने नाही.
- कंपनी हे सुनिश्चित करेल की त्याची सुरक्षा, मूल्यांकन आणि त्याची प्राप्ती लागू करण्याची संपूर्ण प्रक्रिया निष्पक्ष आणि पारदर्शक असेल.

तक्रार निवारण यंत्रणा

- ए. बी. सी. एल. मध्ये, ग्राहक सेवा आणि समाधान हे आमचे प्रमुख लक्ष्य आहे.
- ए. बी. सी. एल. ची निवारण यंत्रणा अधिक अर्थपूर्ण आणि प्रभावी बनवण्यासाठी ए. बी. सी. एल. ने एक संरचित तक्रार निवारण यंत्रणा तयार केली आहे. ही यंत्रणा/प्रणाली हे सुनिश्चित करते की मागितलेले निवारण न्याय्य आणि न्याय्य आहे आणि लागू असलेल्या नियम आणि विनियमांच्या दिलेल्या चौकटीत आहे.
- जे ग्राहक अभिप्राय देऊ इच्छितात किंवा त्यांची तक्रार पाठवू इच्छितात ते खालील वाहिन्या वापरू शकतात:
 - आमच्या ग्राहक सेवा क्रमांकावर कॉल करा (सोमवार ते रविवार सकाळी 9:00 ते संध्याकाळी 7:00 दरम्यान) 1800-270-7000
 - येथे ईमेल करा: are.finance @adityabirlacapital.com (प्रश्न/विनंती करण्यासाठी)
grivenance.finance @adityabirlacapital.com (तक्रार करण्यासाठी)
 - आम्हाला खालील पत्त्यावर लिहा:

आदित्य बिल्ला कॅपिटल लिमिटेड
10वा मजला, आर-टेक पार्क, निरलोन कॉम्प्लेक्स,
वेस्टर्न एक्सप्रेस हायवे जवळ, गोरगाव पूर्व,
मुंबई - 400 063.

- जर तक्रार लेखी प्राप्त झाली असेल, तर ए. बी. सी. एल. 5 कामकाजाच्या दिवसात पावती/प्रतिसाद पाठवण्याचा प्रयत्न करेल. या प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर, कंपनी ग्राहकाला एक महिना/30 दिवसांच्या आत अंतिम प्रतिसाद पाठवण्याचा प्रयत्न करेल किंवा अधिक वेळ मागण्यासाठी एक महिना/30 दिवसांच्या आत माहिती देईल. कंपनी निर्धारित टर्न-अराउंड-टाइम (टी. ए. टी.) मध्ये तक्रारीचे निराकरण करण्याचे सुनिश्चित करेल.
- तक्रार निवारण अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकाऱ्याचा तपशील, वाढीव यंत्रणेचा तपशील आणि लोकपालांचे तक्रार दाखल करण्याचे पोर्टल कंपनीच्या संकेतस्थळावर आणि शाखांमध्ये उपलब्ध आहे.
- तक्रार निवारण अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी तसेच तक्रार निवारण वाहिन्या देखील आउटसोर्स केलेल्या एजन्सीद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांशी संबंधित समस्या आणि कर्जदारांनी उपस्थित केलेल्या फिनटेक/डिजिटल कर्ज संबंधित तक्रारी/समस्या तसेच डिजिटल कर्ज अनुप्रयोगांविरुद्ध (कंपनीच्या अॅप्ससह कर्जदाराला कर्ज घेण्यास सुलभ करणारे वापरकर्ता इंटरफेससह मोबाइल आणि वेब-आधारित ॲप्लिकेशन्स तसेच कोणत्याही पत सुविधा सेवांच्या विस्तारासाठी कंपनीने नियुक्त केलेल्या कर्ज सेवा प्रदात्यांद्वारे चालविलेले) तक्रारी हाताळतील.
- ही कंपनी भारतीय विमा नियामक आणि विकास प्राधिकरणात ("आय. आर. डी. ए. आय.") संयुक्त कॉर्पोरेट एजंट म्हणून नोंदणीकृत आहे आणि विमा उत्पादने आणि म्युच्युअल फंडांच्या वितरणासाठी अनुक्रमे असोसिएशन ऑफ म्युच्युअल फंड्स ऑफ इंडियाचा म्युच्युअल फंड वितरण परवाना देखील आहे. त्यानुसार, परवानाधारक प्रतिनिधी म्हणून कंपनीने हाती घेतलेल्या विमा आणि म्युच्युअल फंड वितरण व्यवसायाशी संबंधित समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी तक्रार निवारण मार्ग देखील उपलब्ध असतील.

एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021

रिझर्व्ह बँक-एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 अंतर्गत कंपनीने प्रधान नोडल अधिकाऱ्याची नियुक्ती केली आहे.

ए. बी. सी. एल. च्या प्रधान नोडल अधिकारी आणि नोडल अधिकाऱ्यांचा तपशील कंपनीच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध आहे.

न्याय्य प्रॅक्टिस कोडची भाषा आणि संवादाची पद्धत

विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी कंपनीच्या संकेतस्थळावर स्थानिक भाषांमधील फेअर प्रॅक्टिस कोड ठेवला जाईल.

जबाबदार कर्ज देणे-वैयक्तिक कर्जाची परतफेड/तोडगा काढल्यावर जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करणे :

ए. बी. सी. एल. खालील मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करेल.

- कर्जाच्या खात्याची पूर्ण परतफेड/तोडगा काढल्यानंतर 30 दिवसांच्या कालावधीत मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे (मालमत्ता कागदपत्रे) जारी करणे आणि नोंदणीकृत शुल्क काढून टाकणे.
- कर्जदार एकतर कर्जाच्या खात्याची सेवा असलेल्या शाखेतून किंवा कर्जाच्या अटीनुसार ए. बी. सी. एल. ला पूर्वसूचना देऊन कंपनीच्या इतर कोणत्याही कार्यालय/शाखेतून मालमत्ता कागदपत्रे गोळा करणे निवडू शकतात, जिथे कागदपत्रे उपलब्ध आहेत.
- मालमत्ता कागदपत्रे परत करण्याची कालमर्यादा आणि ठिकाण मंजूरी पत्रात नमूद केले जाईल.
- एकमेव कर्जदार किंवा संयुक्त कर्जदारांचा मृत्यू झाल्यास कायदेशीर वारसांना कर्जाची कागदपत्रे परत करण्याची प्रक्रिया कंपनीच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध आहे.
- ए. बी. सी. एल. ला मालमत्ता दस्तऐवज जारी करण्यात किंवा कर्जाची पूर्ण परतफेड/तोडगा काढल्यानंतर 30 दिवसांनंतर संबंधित नोंदणीमध्ये शुल्क समाधान अर्ज दाखल करण्यात विलंब झाल्यास, ए. बी. सी. एल. वेळोवेळी सुधारित केलेल्या आरबीआयच्या नियमांनुसार विलंबित कालावधीसाठी कर्जदार. अशा विलंबामागची कारणेही ए. बी. सी. एल. कर्जदारांना कळवेल.
- मालमत्तेच्या कागदपत्रांचे नुकसान / नुकसान झाल्यास, एकतर अंशतः किंवा पूर्णपणे, ए. बी. सी. एल. कर्जदाराला मालमत्ता कागदपत्रांच्या डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रती मिळविण्यात मदत करेल आणि वरील बिंदूमध्ये दर्शविल्याप्रमाणे नुकसान भरपाई देण्याव्यतिरिक्त संबंधित खर्च सहन करेल. तथापि, अशा परिस्थितीत, ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी कंपनीला 30 दिवसांची अतिरिक्त वेळ उपलब्ध असेल आणि विलंबित कालावधीचा दंड त्यानंतर मोजला जाईल (i.e., एकूण 60 दिवसांनंतर)

समतुल्य मासिक हप्त्यांवर (ई. एम. आय.) आधारित वैयक्तिक कर्जावरील फ्लोटिंग व्याज दराचे पुनर्संचयन

- व्यवसाय/व्यावसायिक ("पात्र कर्ज") व्यतिरिक्त इतर हेतूसाठी समान हप्त्यावर (नियतकालिकतेची पर्वा न करता) फ्लोटिंग व्याज दरावर वैयक्तिक कर्ज (खाली परिभाषित केलेले) पुढील परिच्छेदांमध्ये नमूद केल्याप्रमाणे मार्गदर्शक तत्त्वांच्या अधीन असेल:
 - वैयक्तिक कर्ज हे व्यक्तींना** दिलेले कर्ज असते आणि त्यात (अ) ग्राहक कर्ज (खाली परिभाषित केलेले) (ब) शैक्षणिक कर्ज, (क) स्थावर मालमत्तेच्या निर्मिती/वाढीसाठी दिलेले कर्ज (e.g., गृहनिर्माण इ.) यांचा समावेश असतो.) आणि (ड) वित्तीय मालमत्तांमध्ये (समभाग, कर्जरोखे इ.) गुंतवणुकीसाठी दिलेले कर्ज.)
 - ग्राहक पत** म्हणजे व्यक्तींना दिलेली कर्जे, ज्यात खालील गोष्टींचा समावेश असतो: (अ) ग्राहक टिकाऊ वस्तूसाठी कर्ज, (ब) क्रेडिट कार्ड प्राप्त करण्यायोग्य, (क) वाहन कर्ज (व्यावसायिक वापरासाठी कर्ज व्यतिरिक्त) (ड) सोने, सोन्याचे दागिने, स्थावर मालमत्ता, मुदत ठेवी (एफसीएनआर (ब) सह) शेअर्स आणि बॉन्ड्स इ., (व्यवसाय/व्यावसायिक हेतूव्यतिरिक्त) (ई) व्यावसायिकांना वैयक्तिक कर्ज (व्यावसायिक हेतूसाठी कर्ज वगळता) आणि (एफ) इतर उपभोगाच्या हेतूसाठी दिलेले कर्ज (e.g., सामाजिक समारंभ इ.))
- पात्र कर्ज मंजूर करताना ए. बी. सी. एल. कर्जदाराला स्पष्टपणे कळवेल:
 - मुख्य तथ्य विवरण आणि कर्ज करारातील वार्षिक व्याज दर/वार्षिक टक्केवारी दर (लागू असल्यास); आणि
 - मंजूरी पत्राचा भाग म्हणून, कर्जावरील बेंचमार्क व्याज दरातील बदलाच्या संभाव्य परिणामाबद्दल, ज्यामुळे ईएमआय, कालावधी किंवा दोन्हीमध्ये बदल होतात.
- कर्जाच्या मुदतीदरम्यान, बेंचमार्क व्याज दरातील बदलामुळे ईएमआय/कालावधी/किंवा दोन्हीमध्ये कोणतीही वाढ झाल्यास कर्जदारांना योग्य मार्गाद्वारे त्वरित कळवले जाईल.
- जेव्हा जेव्हा बेंचमार्क व्याजदरात वाढ झाल्यामुळे व्याजदरात सुधारणा होते, तेव्हा कर्जदारांकडे खालील पर्याय असतील:
 - अ) ए. बी. सी. एल. ने निर्धारित केलेल्या दराने कर्जाच्या उर्वरित भागासाठी निश्चित व्याजदरावर स्विच करा.
 - ब) ई. एम. आय. रक्कमेत वाढ; किंवा
 - क) मुदतीची मुदतवाढ (मुदतीची मुदत वाढल्याने नकारात्मक परतफेड होणार नाही; उत्पादन धोरणाच्या निकषांनुसार जास्तीत जास्त परवानगी असलेल्या मुदतीच्या पलीकडे मुदतवाढ दिली जाणार नाही) किंवा
 - ड) पर्याय (ब) आणि (क) यांचे संयोजन किंवा
 - ई) कर्जाच्या उर्वरित मुदतीदरम्यान कोणत्याही वेळी कर्जाची पूर्णपणे/अंशतः आगाऊ परतफेड करणे.
- कर्जाच्या मुदतीदरम्यान, कर्जदारांना ए. बी. सी. एल. ने निर्धारित केलेल्या दराने आणि लागू शुल्क भरण्याच्या अधीन राहून 2 (दोन) वेळा स्विच पर्याय वापरण्याची परवानगी दिली जाईल. एकदा कर्जदाराने त्याचे/तिचे पर्याय संपवले की त्याला/तिला निश्चित व्याजदरावर परत जाण्याची परवानगी दिली जाणार नाही.
- ए. बी. सी. एल. कर्जदारांना 'स्विच ओव्हर फ्रॉम फ्लोटिंग टू अ फिक्स्ड रेट अँड व्हाईस-व्हर्स' या पर्यायाचा वापर करण्यासाठी लागू असलेले शुल्क आणि मंजूरी पत्रातील उक्त पर्यायांचा वापर करण्यासाठी प्रासंगिक इतर सेवा/प्रशासकीय खर्च कळवेल. 'दंड, प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी व्याज दर चौकट आणि धोरणाचा भाग म्हणून संचालक मंडळाने मंजूर केल्यानुसार स्विच ओव्हरसाठी लागू असलेले शुल्क, कंपनीच्या संकेतस्थळावर होस्ट केलेल्या शुल्कांच्या वेळापत्रकाचा भाग आहे. या शुल्कातील त्यानंतरचे कोणतेही बदल कर्जदारांना कळवले जातील
- मंजूरी पत्रात असेही समाविष्ट केले जाईल की व्याज दर पुनर्संचयित करताना पहिला परिणाम मुदतीवर (संबंधित उत्पादन धोरण निकषांच्या अधीन) दिला जाईल आणि त्यानंतर कर्जदार (एस) द्वारे लागू शुल्क भरण्याच्या अधीन उपरोक्त पर्यायांचा वापर केला जाईल.
- व्याजदर पुनर्संचयित करताना कर्जदारांना योग्य संवाद पद्धतींद्वारे खालील बाबींची माहिती दिली जाईल:
 - अ) प्रभावी तारखेसह फ्लोटिंग व्याजदरांच्या रीसेटचा (वाढ/घट) तपशील;
 - ब) अशा रीसेटचा परिणाम (जसे मुदतीतील बदल, ईएमआय किंवा दोन्ही)

क) वर नमूद केल्याप्रमाणे पर्यायांची उपलब्धता, कर्जदार आणि कालमर्यादा ज्यामध्ये कर्जदार त्याच्या/तिच्या निवडीची माहिती ए. बी. सी. एल. ला देऊन त्याच्या/तिच्या पर्यायाचा वापर करू शकतो, जरी कर्जाच्या मुदतीदरम्यान कर्जदाराद्वारे कर्जाची पूर्णपणे/अंशतः आगाऊ परतफेड करण्याचा पर्याय वापरला जाऊ शकतो; आणि
ड) कालमर्यादा ज्यामध्ये कर्जदारांच्या प्रवेशासाठी सुधारित परतफेड वेळापत्रक आणि कर्ज विवरण उपलब्ध असेल.

- ए. बी. सी. एल. आपल्या विद्यमान पात्र कर्जदारांना संप्रेषणाच्या योग्य पद्धती, कर्ज विवरणपत्र आणि परतफेडीचे वेळापत्रक तिमाही आधारावर उपलब्ध करून देईल, ज्यात आजपर्यंत वसूल केलेले मुद्दल आणि व्याज, ई. एम. आय. रक्कम, उरलेल्या ई. एम. आय. ची संख्या आणि कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी वार्षिक व्याज दर/वार्षिक टक्केवारी दर यांचा समावेश असेल.

व्याज दर आराखडा धोरण आणि दंडात्मक शुल्कावरील मार्गदर्शक तत्त्वे

- ए. बी. सी. एल. ने कर्ज आणि आगाऊ रकमेसाठी आकारले जाणारे व्याज दर निश्चित करण्यासाठी निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम लक्षात घेऊन व्याज दराचे मॉडेल स्वीकारले आहे.
- आकारले जाणारे व्याज कर्जदाराच्या जोखमीच्या श्रेणीकरणावर बरेच अवलंबून असते. आर्थिक सामर्थ्य, व्यवसाय, व्यवसायावर परिणाम करणारे नियामक वातावरण, स्पर्धा, कर्जदाराचा भूतकाळ इ.
- कर्जासाठी लागू असलेला व्याज दर कर्जदाराला किंवा ग्राहकाला मंजुरी पत्रात स्पष्टपणे कळवला जाईल.
- व्याजाचा दर वार्षिक केला जाईल जेणेकरून कर्जदाराला खात्यात किती दर आकारले जातील याची अचूक माहिती असेल.
- ए. बी. सी. एल. वेळोवेळी आरबीआयने निर्धारित केलेल्या मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार सहकारी कर्जदारांसह किंवा त्याशिवाय वैयक्तिक कर्जदारांना व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर हेतूसाठी मंजूर केलेल्या सर्व फ्लोटिंग रेट मुदत कर्जावर फोरक्लोझर शुल्क/पूर्व-भरणा दंड आकारणार नाही.
- कंपनीच्या मंडळाने 'दंड, प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी व्याज दराची चौकट आणि धोरण' स्वीकारले आहे आणि ते कंपनीच्या संकेतस्थळावर ठेवले आहेत.
- ए. बी. सी. एल. 29 एप्रिल 2024 रोजी आरबीआयने जारी केलेल्या 'फेअर प्रॅक्टिसेस कोड फॉर लेंडर्स-चार्जिंग ऑफ इंटरेस्ट' या परिपत्रकाचे पालन सुनिश्चित करेल. निष्पक्षता आणि पारदर्शकतेच्या भावनेशी सुसंगत नसलेल्या व्याजदराशी संबंधित कोणत्याही अनुचित पद्धतींमध्ये ए. बी. सी. एल. सहभागी होणार नाही.
- ए. बी. सी. एल. कर्ज खात्यांमधील दंडात्मक शुल्कावरील मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन सुनिश्चित करेल, ज्यात खालील बाबींची तरतूद आहे:
 - दंडात्मक शुल्काचे कोणतेही कॅपिटलायझेशन होणार नाही i.e., अशा शुल्कांवर पुढील व्याज मोजले जाणार नाही. तथापि, यामुळे कर्ज खात्यातील चक्रवाढ व्याजाच्या सामान्य प्रक्रियेवर परिणाम होणार नाही. व्याजदरात कोणताही अतिरिक्त घटक जोडला जाणार नाही.
 - दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण वाजवी असेल आणि विशिष्ट कर्ज/उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभाव न करता कर्ज कराराच्या भौतिक अटी आणि शर्तीचे पालन न करण्याशी सुसंगत असेल.
 - व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर हेतूसाठी वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर केलेल्या कर्जाच्या बाबतीत दंडात्मक शुल्क हे कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीचे समान पालन न केल्याबद्दल वैयक्तिक कर्जदारांना लागू असलेल्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त असणार नाही.
 - दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण आणि कारण कर्जाच्या कागदपत्रांमध्ये/सर्वात महत्त्वाच्या अटी आणि शर्ती/लागू असलेल्या मुख्य वस्तुस्थिती विवरणामध्ये स्पष्टपणे उघड केले जाईल. दंड आणि इतर शुल्क देखील कंपनीच्या संकेतस्थळावर 'व्याज दर आणि सेवा शुल्क' टॅबखाली प्रदर्शित केले जातात.
 - कर्जाच्या भौतिक अटी व शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल स्मरणपत्रे पाठवताना कर्जदारांना दंडात्मक शुल्क देखील कळवले जाईल. याव्यतिरिक्त, दंडात्मक शुल्क आकारण्याचे कोणतेही उदाहरण आणि त्याचे कारण देखील कळवले जाईल.

एफपीसी आणि तक्रार निवारण यंत्रणेचा आढावा

न्याय्य व्यवहार संहितेच्या अनुपालनाचा वार्षिक आढावा आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामकाजाचा तिमाही आढावा ए. बी. सी. एल. घेईल आणि त्याचा अहवाल मंडळासमोर ठेवला जाईल.

विविध

सध्या ए. बी. सी. एल. सोन्याच्या दागिन्यांच्या संपाश्विक किंवा व्यावसायिक वाहन वित्तपुरवठ्यासाठी कर्ज देण्याची कल्पना करत नाही. या उत्पादनांची भर पडल्यास, आरबीआयने घालून दिलेल्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार एफपीसी योग्य प्रकारे अद्ययावत केली जाईल.

गोपनीयता

- ग्राहकाने अधिकृत केल्याशिवाय ए. बी. सी. एल. सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानेल
- ग्राहकाने अधिकृत केल्याशिवाय, ए. बी. सी. एल. खालील अपवादात्मक प्रकरणांव्यतिरिक्त इतर कोणत्याही संस्थेला व्यवहाराचा तपशील उघड करणार नाही:
 - वैधानिक किंवा नियामक कायद्यांद्वारे माहिती प्रदान करणे
 - ही माहिती उघड करणे हे जनतेचे कर्तव्य असल्यास.
 - कर्जदाराच्या संमतीने हा डेटा समूह कंपन्यांशी सामायिक केला जाऊ शकतो
 - ए. बी. सी. एल. याचा वापर विपणनाच्या उद्देशाने इतर कोणालाही ग्राहकांची माहिती देण्याचे कारण म्हणून करणार नाही.