



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

निष्पक्ष व्यवहार कोड (एफपीसी)

संहिता का उद्देश्य

संहिता को निम्नलिखित उद्देश्यों के साथ विकसित किया गया है:

- अपने सभी ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय उचित प्रथाओं को सुनिश्चित करना।
- ग्राहकों को उत्पाद की बेहतर समझ रखने और सूचित निर्णय लेने में सक्षम बनाने के लिए अधिक पारदर्शिता सुनिश्चित करना।
- आदित्य बिड़ला कैपिटल लिमिटेड (ए. बी. सी. एल./कंपनी) में ग्राहकों का विश्वास बढ़ाना।

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

गैर-भेदभाव नीति

ए. बी. सी. एल. अपने आवेदकों को लिंग, नस्ल, धर्म के आधार पर या शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों को विकलांगता के आधार पर ऋण सुविधाओं सहित अपने उत्पादों और सुविधाओं का विस्तार करने में भेदभाव नहीं करेगी।

ऋण और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन

- उधारकर्ता (ओं) के लिए सभी संचार स्थानीय भाषा या उधारकर्ता (ओं) द्वारा समझी गई भाषा में होंगे।
- ऋण आवेदन प्रपत्र में आवश्यक जानकारी शामिल होनी चाहिए जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा प्रस्तावित नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके।
- ऋण आवेदन पत्र के साथ जमा करने के लिए आवश्यक दस्तावेजों की एक सूची ऋण आवेदन पत्र में उल्लिखित की जाएगी।
- ए. बी. सी. एल. सभी ऋण आवेदनों के लिए पावती रसीद जारी करेगा। इस प्रकार जारी पावती रसीद उस समय सीमा का संकेत देगी जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा। ग्राहक आवेदन की स्थिति पर अद्यातन जानकारी प्राप्त करने के लिए निर्धारित ग्राहक सेवा संख्या या ईमेल आईडी पर कंपनी के संबंध प्रबंधक या ग्राहक सेवा दल से भी संपर्क कर सकता है।

ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

- ए. बी. सी. एल. उधारकर्ता को स्वीकृति पत्र के माध्यम से या अन्यथा, स्वीकृत ऋण की राशि के माध्यम से स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी गई भाषा में लिखित रूप में सूचित करेगा। उक्त पत्र में ब्याज की वार्षिक दर और उसके आवेदन की विधि सहित नियम और शर्तें शामिल होंगी। ए. बी. सी. एल. उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को रिकॉर्ड में रखेगा।
- ए. बी. सी. एल. ऋण के नियमों और शर्तों वाले ऋण दस्तावेजों की एक प्रति, जिसमें ब्याज की दर शामिल है, अधिमानतः स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी गई भाषा में, ऋण दस्तावेजों में उद्दृत सभी संलग्नकों की एक प्रति के साथ सभी उधारकर्ताओं को ऋण की मंजूरी/संवितरण/ऋण के वितरण के समय प्रस्तुत करेगी। देर से पुनर्मुग्तान के लिए लगाए जाने वाले दंडात्मक शुल्कों से संबंधित कोई भी खंड ऋण दस्तावेजों में बोल्ड में निर्दिष्ट किया जाएगा।
- कंपनी के पास अनुबंध/ऋण दस्तावेजों में जहां भी लागू हो, एक अंतर्निहित कब्जा खंड होगा ताकि कानूनी प्रवर्तनीयता हो।
- जहां कहीं भी लागू हो, कंपनी के ऋण दस्तावेजों में निहित नियमों और शर्तों में कब्जा लेने के लिए नोटिस अवधि, नोटिस अवधि की छूट के लिए परिस्थितियां, संपत्ति की बिक्री/नीलामी, उधारकर्ता (ओं) को पुनः कब्जा देने के प्रावधान भी शामिल होंगे।

ऋण और अग्रिमों के लिए प्रमुख तथ्य विवरण (के. एफ. एस.)

ए. बी. सी. एल. भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी परिपत्र 'ऋण और अग्रिम के लिए प्रमुख तथ्य विवरण (के. एफ. एस.)' (के. एफ. एस. परिपत्र) में उल्लिखित दिशा-निर्देशों का पालन करेगी, जो अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित के लिए प्रावधान करता है:

- सभी खुदरा और एमएसएमई शर्त ऋणों के मामले में, केएफएस परिपत्र में निर्धारित सानकीकृत प्रारूप में और संभावित उधारकर्ताओं द्वारा समझी गई भाषा में केएफएस ऐसे उधारकर्ताओं को प्रदान किया जाएगा ताकि उन्हें ऋण अनुबंध को निष्पादित करने से पहले एक सूचित दृष्टिकोण लेने में मदद मिल सके।
- प्रत्येक के. एफ. एस. के पास एक विशिष्ट प्रस्ताव संख्या होगी और इसमें वार्षिक प्रतिशत दर ("ए. पी. आर".) की एक गणना पत्रक और ऋण अवधि पर ऋण की परिशोधन अनुसूची शामिल होगी।
- ए. पी. आर. उधारकर्ता को ऋण की वार्षिक लागत है जिसमें ब्याज दर और ऋण सुविधा से जुड़े अन्य सभी शुल्क शामिल हैं। कोई भी शुल्क, शुल्क आदि। जो के. एफ. एस. में उल्लिखित नहीं हैं, उनसे उधारकर्ता की स्पष्ट सहमति के बिना, ऋण की अवधि के दौरान किसी भी स्तर पर उधारकर्ता (ओं) से शुल्क नहीं लिया जाएगा।
- के. एफ. एस. की सामग्री उधारकर्ताओं को समझाई जाएगी और इस आशय की स्वीकृति दी जाएगी कि उधारकर्ताओं द्वारा इसे समझा गया है और ए. बी. सी. एल. द्वारा इसे प्राप्त किया जाएगा और रिकॉर्ड पर रखा जाएगा।
- केएफएस प्रदान किए जाने के बाद, उधारकर्ता (ओं) के पास 7 दिनों या उससे अधिक की अवधि वाले ऋणों के लिए कम से कम 3 कार्य दिवसों की वैधता अवधि होगी, और ऋण की शर्तों से सहमत होने के लिए सात दिनों से कम की अवधि वाले ऋणों के लिए 1 कार्य दिवस की वैधता अवधि होगी।
- के. एफ. एस. को ऋण समझौते के हिस्से के रूप में प्रदर्शित करने के लिए एक सारांश बॉक्स के रूप में भी शामिल किया जाएगा।

नियमों और शर्तों में बदलाव सहित ऋणों का वितरण

- ए. बी. सी. एल. अपने उधारकर्ताओं को संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्कों, पूर्व-भुगतान शुल्कों सहित मंजूरी के नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी गई भाषा में नोटिस देगा। ए. बी. सी. एल. यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल संभावित रूप से प्रभावी हों। इस आशय की एक शर्त ऋण दस्तावेजों में शामिल की जाएगी।
- ऋण दस्तावेजों के तहत भुगतान या निष्पादन को वापस लेने/तेज करने का निर्णय संबंधित ऋण दस्तावेजों के अनुरूप होगा।
- ए. बी. सी. एल. सभी बकायों के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की प्राप्ति पर सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगा, जो उधारकर्ता (ओं) के खिलाफ ए. बी. सी. एल. के किसी भी अन्य दावे के लिए किसी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन होगा। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता (ओं) को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ नोटिस दिया जाएगा, जिनके तहत ए. बी. सी. एल. संबंधित दावे के निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने का हकदार है।

डिजिटल लैंडिंग प्लेटफॉर्म से प्राप्त ऋण

ए. बी. सी. एल. डिजिटल लैंडिंग प्लेटफॉर्म पर एन. बी. एफ. सी. द्वारा प्राप्त ऋणों के संबंध में भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी डिजिटल लैंडिंग पर दिशानिर्देशों का पालन करेगी, जो अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित प्रावधान करता है:

- ए. बी. सी. एल. की वेबसाइट पर एजेंटों के रूप में काम करने वाले डिजिटल लैंडिंग प्लेटफॉर्म के नामों का खुलासा किया जाएगा।
- एजेंटों के रूप में लगे डिजिटल लैंडिंग प्लेटफॉर्म को ग्राहक एबीसीएल के नाम का खुलासा करने का निर्देश दिया जाएगा और एबीसीएल उन एजेंटों के नाम का खुलासा करेगा जिनकी ओर से वे उधारकर्ता (ओं) के साथ बातचीत कर रहे हैं।

- मंजूरी के तुरंत बाद लेकिन ऋण दस्तावेजों के निष्पादन से पहले, मंजूरी पत्र ए. बी. सी. एल. के लेटर हेड पर उधारकर्ता (ओं) को जारी किया जाएगा।
- ऋण दस्तावेजों में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक प्रति के साथ ऋण दस्तावेजों की एक प्रति ऋणों की मंजूरी/वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को प्रस्तुत की जाएगी।
- ए. बी. सी. एल. द्वारा लगाए गए डिजिटल ऋण प्लेटफार्मों पर प्रभावी निरीक्षण और निगरानी सुनिश्चित की जाएगी।
- शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जागरूकता पैदा करने की दिशा में पर्याप्त प्रयास किए जाएंगे।

जनरल

- ए. बी. सी. एल. संबंधित ऋण दस्तावेजों के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर अपने उधारकर्ताओं के मामलों में हस्तक्षेप करने से बचेगी (जब तक कि नई जानकारी, उधारकर्ता द्वारा पहले खुलासा नहीं की गई हो, जो ए. बी. सी. एल. के संज्ञान में आ सकती है)
- उधार खाते/फोरकलोजर के हस्तांतरण के लिए उधारकर्ता (ओं) से अनुरोध की प्राप्ति के मामले में, सहमति या अन्यथा i.e. ए. बी. सी. एल. की आपत्ति, यदि कोई हो, तो आम तौर पर उधारकर्ता के अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से 21 दिनों के भीतर ऐसे उधारकर्ता को सूचित कर दिया जाता है। इस तरह का हस्तांतरण सभी लागू कानूनों के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
- अपने उधारकर्ताओं के बकाया की वसूली के मामले में ए. बी. सी. एल. और उसके एजेंट/एजेंसी भागीदार अपने ऋण संग्रह प्रयासों में किसी भी व्यक्ति के खिलाफ किसी भी प्रकार की धमकी या अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेते हैं, जिसमें सार्वजनिक रूप से अपमानित करने या देनदारों के परिवार के सदस्यों, रेफरी और दोस्तों की गोपनीयता में घुसपैठ करने, मोबाइल पर या सोशल मीडिया के माध्यम से अनुचित संदेश भेजना, धमकी और/या गुमनाम कॉल करना, ऋण/अतिदेय राशि की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना, गलत और भ्रामक अभ्यावेदन करना आदि शामिल हैं। ए. बी. सी. एल. कर्मचारियों और संग्रह एजेंटों/एजेंसी कर्मचारियों को यह सुनिश्चित करने के लिए प्रशिक्षण दिया जाता है कि वे ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित हैं।
- कंपनी या उसका प्रतिनिधि 08:00 घंटे से 19:00 घंटे के बीच अपराधी ग्राहकों को कॉल करेगा जब तक कि उधारकर्ता के व्यवसाय की विशेष परिस्थितियों में उन्हें उल्लिखित घंटों के बाहर अन्यथा कॉल करने की आवश्यकता न हो।
- कंपनी, यदि आवश्यक हो तो, केवल देय राशि की वसूली के उद्देश्य से, अपराधी उधारकर्ता से वसूल की गई प्रतिमूर्ति को लागू करने की व्यवस्था कर सकती है और इसका उद्देश्य संपत्ति को मनमाने ढंग से वंचित करना नहीं होगा।
- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसकी सुरक्षा, मूल्यांकन और प्राप्ति को लागू करने की पूरी प्रक्रिया निष्पक्ष और पारदर्शी हो।

शिकायत निवारण तंत्र

- ए. बी. सी. एल. में, ग्राहक सेवा और संतुष्टि हमारा मुख्य फोकस है।
- ए. बी. सी. एल. के निवारण तंत्र को अधिक सार्थक और प्रभावी बनाने के लिए, ए. बी. सी. एल. ने एक संरचित शिकायत निवारण तंत्र निर्धारित किया है। यह तंत्र/प्रणाली यह सुनिश्चित करती है कि मांगा गया निवारण न्यायसंगत और निष्पक्ष हो और लागू नियमों और विनियमन के दिए गए ढांचे के भीतर हो।
- जो ग्राहक प्रतिक्रिया देना चाहते हैं या अपनी शिकायत भेजना चाहते हैं, वे निम्नलिखित चैनलों का उपयोग कर सकते हैं:
 - हमारे ग्राहक सेवा नंबर पर कॉल करें (सोमवार से रविवार तक सुबह 9:00 बजे से शाम 7:00 बजे के बीच) 1800-270-7000
 - ईमेल : care.finance @adityabirlacapital.com ((पूछताछ/अनुरोध उठाने के लिए))
grivenance.finance @adityabirlacapital.com (शिकायत दर्ज कराने के लिए)
 - हमें नीचे दिए गए पते पर लिखें:

आदित्य बिड़ला कैपिटल लिमिटेड
10वीं मंजिल, आर-टेक पार्क, निरलोन कॉम्प्लेक्स,
पश्चिमी एक्सप्रेस राजमार्ग से दूर, गोरेगांव पूर्व,
मुंबई - 400 063.

- यदि शिकायत लिखित रूप में प्राप्त हुई है, तो ए. बी. सी. एल. 5 कार्य दिवसों के भीतर एक पावती/जवाब भेजने का प्रयास करेगा। मामले की जांच करने के बाद, कंपनी ग्राहक को एक महीने/30 दिनों के भीतर अपनी अंतिम प्रतिक्रिया भेजने का प्रयास करेगी या एक महीने/30 दिनों के भीतर और समय की मांग करने के लिए एक सूचना देगी। कंपनी निर्धारित टर्न-अराउंड-टाइम (टीएटी) के भीतर शिकायतों का समाधान करना सुनिश्चित करेगी।
- शिकायत निवारण अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी के विवरण के साथ-साथ वृद्धि तंत्र के विवरण और लोकपाल के शिकायत दर्ज करने के पोर्टल कंपनी की वेबसाइट और शाखाओं पर उपलब्ध हैं।
- शिकायत निवारण अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी के साथ-साथ शिकायत निवारण चैनल भी आउटसोर्स एजेंसी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से संबंधित मुद्दों और ऋणकर्ताओं द्वारा फिनटेक/डिजिटल ऋण संबंधी शिकायतों/मुद्दों के साथ-साथ डिजिटल ऋण आवेदनों (उपयोगकर्ता इंटरफेस के साथ मोबाइल और वेब-आधारित आवेदन जो कंपनी के ऐप सहित उधारकर्ता द्वारा उधार लेने की सुविधा प्रदान करते हैं और साथ ही कंपनी द्वारा किसी भी क्रेडिट सुविधा सेवाओं के विस्तार के लिए लगे ऋण सेवा प्रदाताओं द्वारा संचालित) के खिलाफ उठाई गई शिकायतों से भी निपटेंगे।
- कंपनी भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण ("आईआरडीएआई") के साथ एक समग्र कॉर्पोरेट एजेंट के रूप में पंजीकृत है और बीमा उत्पादों और स्यूचुअल फंड के वितरण के लिए क्रमशः एसोसिएशन ऑफ स्यूचुअल फंड ऑफ इंडिया से स्यूचुअल फंड वितरण लाइसेंस भी रखती है। तदनुसार, शिकायत निवारण चैनल एक लाइसेंस प्राप्त एजेंट के रूप में कंपनी द्वारा किए गए बीमा और स्यूचुअल फंड वितरण व्यवसाय से संबंधित मुद्दों को हल करने के लिए भी उपलब्ध होंगे।

एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

रिजर्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के तहत कंपनी ने प्रधान नोडल अधिकारी नियुक्त किया है।

ए. बी. सी. एल. के प्रधान नोडल अधिकारी और नोडल अधिकारियों का विवरण कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध है।

फेयर प्रैक्टिस कोड की भाषा और संचार का तरीका

विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए निष्पक्ष व्यवहार संहिता को स्थानीय भाषाओं में कंपनी की वेबसाइट पर रखा जाएगा।

जिम्मेदार उधार देने का आचरण-व्यक्तिगत ऋणों के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज जारी करना।

ए. बी. सी. एल. निप्रलिखित दिशानिर्देशों का पालन करेगी:

- ऋण खाते के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज (संपत्ति दस्तावेज) जारी करना और पंजीकृत शुल्कों को हटाना।
- उधारकर्ता या तो उस शाखा से संपत्ति दस्तावेज एकत्र करने का विकल्प चुन सकते हैं जहां ऋण खाते की सेवा की गई थी या कंपनी के किसी अन्य कार्यालय/शाखा से ऋण की शर्तों के अनुसार ए. बी. सी. एल. को पूर्ण सूचना के साथ, जहां दस्तावेज उपलब्ध हैं।
- मंजूरी पत्र में संपत्ति दस्तावेजों की समयसीमा और वापसी के स्थान का उल्लेख किया जाएगा।
- एकमात्र उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं की मृत्यु की स्थिति में कानूनी उत्तराधिकारियों को ऋण दस्तावेजों की वापसी की प्रक्रिया कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध है।
- ए. बी. सी. एल. द्वारा संपत्ति दस्तावेज जारी करने या ऋण के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के 30 दिनों के बाद प्रासंगिक रजिस्ट्री के साथ शुल्क संतुष्टि प्रपत्र दाखिल करने में देरी के मामले में ए. बी. सी. एल. समय-समय पर संशोधित भारतीय रिजर्व बैंक के नियमों के अनुसार उधारकर्ताओं को देरी की अवधि के लिए क्षतिपूर्ति करेगा। ए. बी. सी. एल. उधारकर्ता को इस तरह की देरी के कारणों के बारे में भी बताएगी।
- संपत्ति दस्तावेजों को नुकसान/क्षति के मामले में, या तो आंशिक रूप से या पूर्ण रूप से, ए. बी. सी. एल. उधारकर्ता को संपत्ति दस्तावेजों की ड्राइलिंग/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में सहायता करेगा और उपरोक्त बिंदु में बताए गए मुआवजे के भुगतान के अलावा संबंधित लागतों को वहन करेगा। हालांकि, ऐसे मामलों में, इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए कंपनी को 30 दिनों का अतिरिक्त समय उपलब्ध होगा और विलंबित अवधि के दंड की गणना उसके बाद की जाएगी (i.e., 60 दिनों की कुल अवधि के बाद)।

समान मासिक किस्तों (ईएमआई) आधारित व्यक्तिगत ऋणों पर फ्लोटिंग ब्याज दर का पुनर्निर्धारण

- व्यवसाय/वाणिज्यिक ("पात्र ऋण") के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए समान किस्त (आवधिकता की परवाह किए बिना) पर फ्लोटिंग ब्याज दर पर व्यक्ति (ओं) को दिया गया व्यक्तिगत ऋण (नीचे परिभाषित) आगामी पैराग्राफ में उल्लिखित दिशानिर्देशों के अधीन होगा:
 - **व्यक्तिगत ऋण व्यक्तियों** को दिए गए ऋणों को संदर्भित करता है और इसमें (ए) उपभोक्ता ऋण (नीचे परिभाषित) (बी) शिक्षा ऋण, (सी) अचल संपत्ति के निर्माण/वृद्धि के लिए दिए गए ऋण (e.g., आवास, आदि) शामिल हैं।) और (घ) वित्तीय परिसंपत्तियों (शेयर, डिबेंचर आदि) में निवेश के लिए दिए गए ऋण।)
 - **उपभोक्ता ऋण व्यक्तियों** को दिए गए ऋणों को संदर्भित करता है, जिसमें (ए) उपभोक्ता टिकाऊ वस्तुओं के लिए ऋण, (बी) क्रेडिट कार्ड प्राप्त, (सी) ऑटो ऋण (वाणिज्यिक उपयोग के लिए ऋण के अलावा) (डी) सोने द्वारा सुरक्षित व्यक्तिगत ऋण, सोने के आभूषण, अचल संपत्ति, सावधि जमा (एफसीएनआर (बी) सहित) शेयर और बांड, आदि, (व्यवसाय/वाणिज्यिक उद्देश्यों के अलावा) (ई) पेशेवरों को व्यक्तिगत ऋण (व्यावसायिक उद्देश्यों के लिए ऋण को छोड़कर) और (एफ) अन्य उपभोग उद्देश्यों के लिए दिए गए ऋण (e.g., सामाजिक समारोह, आदि)।)
- पात्र ऋण की मंजूरी के समय, ए. बी. सी. एल. स्पष्ट रूप से उधारकर्ता को सूचित करेगा :
 - ✓ प्रमुख तथ्य विवरण और ऋण समझौते में ब्याज की वार्षिक दर/वार्षिक प्रतिशत दर (जैसा लागू हो); तथा
 - ✓ ऋण पर बेंचमार्क ब्याज दर में परिवर्तन के संभावित प्रभाव के बारे में, जिसके कारण मंजूरी पत्र के हिस्से के रूप में एक चित्रण के माध्यम से ईएमआई, अवधि या दोनों में परिवर्तन होता है।
- ऋण की अवधि के दौरान, बेंचमार्क ब्याज दर में परिवर्तन के कारण ईएमआई/अवधि/या दोनों में किसी भी बाद की वृद्धि को उपयुक्त चैनलों के माध्यम से उधारकर्ता (ओं) को तुरंत सूचित किया जाएगा।
- जब भी बेंचमार्क ब्याज दर में वृद्धि के कारण ब्याज दर का पुनर्निर्धारण होता है तो उधारकर्ताओं के पास निम्नलिखित विकल्प होंगे:
 - क) ए. बी. सी. एल. द्वारा निर्धारित दर पर ऋण के शेष भाग के लिए ब्याज की एक निश्चित दर पर स्विच करें।
 - बी) ईएमआई राशि में वृद्धि; या
 - सी) अवधि का विस्तार (अवधि के विस्तार के परिणामस्वरूप नकारात्मक परिशोधन नहीं होगा; अवधि को उत्पाद नीति मानदंडों के अनुसार अधिकतम अनुमेय अवधि से आगे नहीं बढ़ाया जाएगा) या
 - घ) विकल्प (ख) और (ग) का संयोजन या
 - ई) ऋण की शेष अवधि के दौरान किसी भी समय ऋण का पूर्ण/आंशिक रूप से पूर्व भुगतान करें।
- ऋण की अवधि के दौरान, उधारकर्ता (ओं) को ए. बी. सी. एल. द्वारा निर्धारित दर पर और लागू शुल्कों के भुगतान के अधीन स्विच विकल्प 2 (दो) बार (पहली बार तय करने के लिए और दूसरी बार तय करने के लिए तय) का उपयोग करने की अनुमति दी जाएगी। एक बार जब उधारकर्ता अपने विकल्प समाप्त कर लेता है तो उसे ब्याज की निश्चित दर पर वापस जाने की अनुमति नहीं दी जाएगी।
- ए. बी. सी. एल. उधारकर्ताओं को 'फ्लोटिंग से फिक्स्ड रेट और इसके विपरीत स्विच ओवर' के विकल्प का उपयोग करने के लिए लागू शुल्कों और मंजूरी पत्र में उक्त विकल्पों के प्रयोग के लिए आनुषंगिक अन्य सेवा/प्रशासनिक लागतों के बारे में सूचित करेगी। स्विच ओवर के लिए लागू शुल्क, जैसा कि निदेशक मंडल द्वारा ब्याज दर ढांचे और दंड, प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों के निर्धारण के लिए नीति के हिस्से के रूप में अनुमोदित किया गया है, कंपनी की वेबसाइट पर होस्ट किए गए शुल्कों की अनुसूची का हिस्सा है। उक्त प्रभारों में किसी भी बाद के परिवर्तन के बारे में उधारकर्ता को सूचित किया जाएगा।
- स्वीकृति पत्र में यह भी शामिल होगा कि ब्याज दर के पुनर्संचयित होने के समय पहला प्रभाव अवधि (संबंधित उत्पाद नीति मानदंडों के अधीन) पर दिया जाएगा, जिसके बाद उधारकर्ता (ओं) द्वारा लागू शुल्कों के भुगतान के अधीन उपरोक्त विकल्पों का प्रयोग किया जाएगा।
- उधारकर्ताओं को संवाद के उपयुक्त तरीकों के माध्यम से ब्याज दरों के पुनर्निर्धारण के दौरान निम्नलिखित के बारे में सूचित किया जाएगा :
 - अ) प्रभावी तिथि के साथ फ्लोटिंग ब्याज दरों के रीसेट (वृद्धि/कमी) का विवरण
 - बी) इस तरह के रीसेट का प्रभाव (जैसे अवधि, ईएमआई या दोनों में परिवर्तन)

- ग) ऊपर उल्लिखित विकल्पों की उपलब्धता, उधारकर्ताओं और समयसीमा के साथ जिसके भीतर उधारकर्ता अपनी पसंद के बारे में एबीसीएल को सूचित करके अपने विकल्प का उपयोग कर सकता है, हालांकि ऋण की अवधि के दौरान ऋण को पूरी तरह से/ आंशिक रूप से पूर्व भुगतान करने का विकल्प उधारकर्ता द्वारा प्रयोग किया जा सकता है; और
- घ) समय-सीमा जिसके भीतर संशोधित पुनर्भुगतान अनुसूची और ऋण विवरण उधारकर्ताओं की पहुंच के लिए उपलब्ध होगा।

- ए. बी. सी. एल. तिमाही आधार पर अपने मौजूदा पात्र उधारकर्ताओं को संचार के उपयुक्त तरीकों, ऋण विवरण और पुनर्भुगतान अनुसूची के माध्यम से उधारकर्ताओं के लिए साझा/सुलभ बनाएगी, जिसमें मूलधन और अब तक वसूल किए गए ब्याज, ईएमआई राशि, बची हुई ईएमआई की संख्या और ऋण की पूरी अवधि के लिए वार्षिक ब्याज दर/वार्षिक प्रतिशत दर की गणना की जाएगी।

ब्याज दर फ्रेमवर्क नीति और दंड शुल्कों पर दिशानिर्देश

- ए. बी. सी. एल. ने ऋणों और अग्रिमों के लिए ली जाने वाली ब्याज दर निर्धारित करने के लिए धन की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाया है।
- प्रभारित की जाने वाली ब्याज की दर उधारकर्ता के जोखिम के वर्गीकरण पर बहुत अधिक निर्भर करती है। वित्तीय शक्ति, व्यवसाय, व्यवसाय को प्रभावित करने वाला नियामक वातावरण, प्रतिस्पर्धा, उधारकर्ता का पिछला इतिहास आदि।
- एक्सपोजर के लिए लागू ब्याज दर को मंजूरी पत्र में उधारकर्ता या ग्राहक को स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।
- ब्याज की दर वार्षिक की जाएगी ताकि उधारकर्ता को खाते में ली जाने वाली सटीक दरों के बारे में पता हो।
- ए. बी. सी. एल. समय-समय पर इस संबंध में भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा निर्धारित दिशा-निर्देशों के अनुसार सह-दायित्वकर्ताओं के साथ या उनके बिना व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत सभी अस्थायी दर वाले सावधि ऋणों पर फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व-भुगतान जुर्माना नहीं लगाएगी।
- कंपनी के बोर्ड ने 'दंड, प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों के निर्धारण के लिए ब्याज दर ढांचा और नीति' को अपनाया है और इसे कंपनी की वेबसाइट पर डाल दिया गया है।
- ए. बी. सी. एल. भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा 29 अप्रैल, 2024 को जारी परिपत्र 'ऋणदाताओं के लिए उचित व्यवहार संहिता-ब्याज प्रभार' का अनुपालन सुनिश्चित करेगी। ए. बी. सी. एल. ब्याज दर वसूलने से संबंधित किसी भी अनुचित प्रथा में शामिल नहीं होगी जो निष्पक्षता और पारदर्शिता की भावना के अनुरूप नहीं है।
- ए. बी. सी. एल. ऋण खातों में दंड शुल्कों पर दिशानिर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करेगा, जो अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित प्रावधान करता है:
 - दंडात्मक शुल्क का कोई पूंजीकरण नहीं होगा i.e., ऐसे शुल्कों पर कोई और ब्याज की गणना नहीं की जाएगी। हालांकि, यह ऋण खाते में चक्रवृद्धि ब्याज के लिए सामान्य प्रक्रियाओं को प्रभावित नहीं करेगा। ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक नहीं जोड़ा जाएगा।
 - दंडात्मक शुल्क की मात्रा किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभाव किए बिना ऋण अनुबंध के भौतिक नियमों और शर्तों के गैर-अनुपालन के साथ उचित और अनुरूप होगी।
 - 'व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं' को स्वीकृत ऋणों के मामले में दंड शुल्क ऋण अनुबंध के नियमों और शर्तों के समान गैर-अनुपालन के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू दंड शुल्क से अधिक नहीं होगा।
 - दंडात्मक शुल्क की मात्रा और कारण का स्पष्ट रूप से ऋण दस्तावेजों/सबसे महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों/प्रमुख तथ्य विवरण में खुलासा किया जाएगा। दंडात्मक और अन्य शुल्क भी कंपनी की वेबसाइट पर 'ब्याज दर और सेवा शुल्क' टैब के तहत प्रदर्शित किए जाते हैं।
 - ऋण के भौतिक नियमों और शर्तों का पालन न करने के लिए अनुस्मारक भेजते समय ऋणकर्ताओं को दंड शुल्क के बारे में भी सूचित किया जाएगा। इसके अलावा, दंडात्मक आरोप लगाने के किसी भी उदाहरण और उसके कारण के बारे में भी सूचित किया जाएगा।

एफपीसी और शिकायत निवारण तंत्र की समीक्षा

ए. बी. सी. एल. द्वारा उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन की वार्षिक समीक्षा और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की तिमाही समीक्षा की जाएगी और इस पर एक रिपोर्ट बोर्ड के समक्ष रखी जाएगी।

विविध

वर्तमान में ए. बी. सी. एल. सोने के आभूषणों या वाणिज्यिक वाहन वित्त के संपार्श्विक के खिलाफ ऋण देने की परिकल्पना नहीं करता है। इन उत्पाद शृंखलाओं को जोड़ने की स्थिति में, आरबीआई द्वारा निर्धारित दिशानिर्देशों के अनुरूप, एफपीसी को उपयुक्त रूप से अद्यतन किया जाएगा।

गोपनीयता

- जब तक ग्राहक द्वारा अधिकृत नहीं किया जाता है, तब तक ए. बी. सी. एल. सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानेगी।
- जब तक ग्राहक द्वारा अधिकृत नहीं किया जाता है, तब तक ए. बी. सी. एल. निपटलिखित असाधारण मामलों के अलावा किसी अन्य संस्था को लेन-देन के विवरण का खुलासा नहीं करेगा:
 - वैधानिक या नियामक कानूनों द्वारा जानकारी प्रदान करना
 - यदि इस जानकारी को प्रकट करना जनता का कर्तव्य है।
 - डेटा को उधारकर्ता की सहमति से समूह की कंपनियों के साथ साझा किया जा सकता है।
 - ए. बी. सी. एल. इसका उपयोग विपणन उद्देश्यों के लिए किसी और को ग्राहकों के बारे में जानकारी देने के कारण के रूप में नहीं करेगा।