Aditya Birla Finance Ltd.

(A part of Aditya Birla Capital Ltd.)

ADITYA BIRLA CAPITAL

FAIR PRACTICE CODE (FPC) POLICY

Objective of the Code

The code has been developed with an objective of:

- Ensuring fair practices while dealing with all its customers
- Greater transparency enabling customers in having a better understanding of the product and taking informed decisions
- Building customer confidence in ABFL

સંહિતાનો હેતુ

સંહિતા નિમલિખિત હેતુ સાથે વિકસાવવામાં આવી છે:

- તેના બધા ગ્રાહકો સાથે લેણદેણ કરવા સમયે ન્યાયી વ્યવહારોની ખાતરી રાખવી.
- ઉત્તમ પારદર્શકતો, જેથી ગ્રાહકોને પ્રોડક્ટની બહેતર સમજદારી મળે અને માહિતગાર નિર્ણયો લઈ શકે.
- એબીએફએલમાં ગ્રાહકોનો વિશ્વાસ નિર્માણ કરવો.

Applications for Loans and their processing

- Applications for loans and their processing (a) All communications to the borrower shall be in the vernacular language or a language as understood by the borrower. (b) Loan application forms should include necessary information which affects the interest of the borrower, so that a meaningful comparison with the terms and conditions offered by other NBFCs can be made and informed decision can be taken by the borrower. The loan application form may indicate the documents required to be submitted with the application form. ABFL has a system of giving acknowledgement for receipt of all loan applications.

લોન માટે અરજીઓ અને તેમની પ્રક્રિયા

- લોન માટે અરજીઓ અને તેમની પ્રક્રિયાઓ (એ) ઋણદારને બધા સંદેશવ્યવહાર પ્રાદેશિક ભાષામાં અથવા ઋણદારને સમજાય તે ભાષામાં રહેશે. (બી) લોનનાં અરજી ફોર્મમાં ઋણદારના હિતને લાગેવળગે તે જરૂરી માહિતી સમાવેશ હોવી જોઇએ, જેથી અન્ય એનબીએફસી દ્વારા આપવામાં આવતા નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ તુલના કરી શકાય અને ઋણદાર દ્વારા માહિતગાર નિર્ણય લઈ શકાય. લોન અરજી ફોર્મમાં અરજી ફોર્મ સાથે સુપરત કરવાનું આવશ્યક દસ્તાવેજોનો સંકેત હોઈ શકે છે. એબીએફએલ બધી લોન અરજીની પ્રાપ્તિ માટે પહોંચ આપવાની પ્રણાલી ધરાવે છે.

Loan appraisal and terms/conditions

- ABFL shall convey in writing to the Borrower by way of a sanction letter or otherwise, the amount of limit sanctioned along with all the terms and conditions including annualized rate of discount / interest and method of application thereof and keep the acceptance of these terms and conditions by the borrower on ABFL's record.
- ABFL will convey in writing to the borrower in the vernacular language as understood by the borrower by means of sanction letter or otherwise, the amount of loan sanctioned along with the terms and conditions including annualised rate of interest and method of application thereof and keep the acceptance of these terms and conditions by the borrower on its record. ABFL will furnish a copy of the loan agreement as understood by the borrower along with a copy each of all enclosures quoted in the loan agreement to all the borrowers at the time of sanction / disbursement/ post disbursement as part of welcome kit.
- Any clause relating to penal interest charged for late repayment will be specified in bold in the Loan Agreement.

લોન અપ્રેઈઝલ અને નિયમો / શરતો

- એબીએફએલ ડિસ્કાઉન્ટ / વ્યાજ અને અરજીની પદ્ધતિ સહિત બધા નિયમો અને શરતો સાથે કેટલી મર્યાદામાં રકમ મંજૂર કરવામાં આવી છે તે વિશે મંજૂરી પત્ર અથવા અન્યથાની રીતે ઋણદારને લેખિતમાં જાણ કરશે અને એબીએફએલના રેકોર્ડ પર ઋણદાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોનો સ્વીકાર રાખશે.
- એબીએફએલ વ્યાજના વાર્ષિકીય દર અને અરજીની પદ્ધતિ સહિત નિયમો અને શરતા લાથે મંજૂર લોનની રકમ વિશે મંજૂરી પત્ર અથવા અન્યથાનાં માધ્યમોથી ઋણદાર દ્વારા સમજાય તે રીતે પ્રાદેશિક ભાષામાં ઋણદારને લેખિતમાં જાણ કરશે અને ઋણદાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોનો સ્વીકાર કરાયો છે તે પોતાના રેકોર્ડમાં રાખશે. એબીએફએલ વેલ્કમ કિટના ભાગરૂપે મંજૂરી સમયે/ વિતરણ/ વિતરણ પશ્ચાત બધા ઋણદારોને લોન કરારમાં આપવામાં આવેલાં બધાં બીડાણોની પ્રત્યેકી નકલ સાથે ઋણદાર દ્વારા સમજાય તે મુજબ લોન કરારની નકલ આપશે.
- વિલંબિત પુનઃચુકવણી માટે લાગુ દંડનીય વ્યાજ સંબંધી કોઈ પણ ધારા લોન કરારમાં બોલ્ડ અક્ષરમાં નિર્દિષ્ટ કરાશે.

Disbursement of loans including changes in terms and conditions

- Through its published website or as appropriate if specific to a customer, ABFL will give Notice to its Borrower(s) in the vernacular language or a language as understood by the borrower, of any change in the terms and conditions of the sanction. ABFL will also ensure that changes in discount/ interest rates and charges are effected only prospectively.
- Decision to recall/ accelerate payment or performance under the Agreement will be in consonance with the respective loan Agreement.
- ABFL will release all securities on repayment of all dues or on realisation of the outstanding amount of loan subject to any legitimate right or lien for any other claim ABFL may have against the borrower. If such right of set off is to be exercised, the borrower shall be given notice about the same with full particulars about the remaining claims and the conditions under which ABFL is entitled to retain the securities till the relevant claim is settled / paid.

નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

- તેની પ્રકાશિત વેબસાઈટ અથવા ગ્રાહકોને વિશિષ્ટ યોગ્ય અનુસાર એબીએફએલ મંજૂરીના નિયમો અને શરતોમાં કોઈ પણ ફેરફાર થવા પર પ્રાદેશિક ભાષા અથવા ઋણદારને સમજાય તે ભાષામાં તેના ઋણદાર(રો)ને નોટિસ આપશે. એબીએફએલ ડિસ્કાઉન્ટ / વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફાર સંભવિત રીતે જ અમલ થાય તેની ખાતરી પણ રાખશે.
- કરાર હેઠળ પેમેન્ટ કે પરફોર્મન્સ પાછો મગાવવો / વધારવાનો નિર્ણય સંબંધિત લોન કરાર અન્વયે રહેશે.
- એબીએફએલ બધાં લેણાંની પુનઃચુકવણી અથવા ઋણદાર સામે એબીએફએલને હોઈ શકે તે કોઈ પણ દાવા માટે કોઈ પણ કાનૂની અધિકાર કે ભારણને આધીન લોનની બાકી રકમની પ્રાપ્તિ પર બધી જામીનગીરીઓ છૂટી કરશે. જો આવા અધિકાર સેટ ઓફ કરવાના હોય તો સુસંગત દાવાની પતાવટ / ચુકવણી સુધી એબીએફએલ જામીનગીરી રાખી મૂકવાનો હક ધરાવે તે શરતો અને બાકી દાવાઓ વિશે સંપૂર્ણ વિવરણ સાથે તે વિશે ઋણદારને નોટિસ આપશે.

Loan Sourced from Digital Lending Platforms

- Names of digital lending platforms engaged as sourcing agents (referred to as agents, hereinafter) shall be disclosed on the website of ABFL
- Digital lending platforms engaged as agents shall be directed to disclose upfront to the customer, ABFLs name and ABFL will disclose the agents name on whose behalf they are interacting with him.
- Immediately after sanction but before execution of the loan agreement, the sanction letter shall be issued to the borrower on the letter head of ABFL.
- A copy of the loan agreement along with a copy each of all enclosures quoted in the loan agreement shall be furnished to all borrowers at the time of sanction/ disbursement of loans.
- Effective oversight and monitoring shall be ensured over the digital lending platforms engaged by ABFL.
- Adequate efforts shall be made towards creation of awareness about the grievance redressal mechanism.

ડિજિટલ ધિરાણ મંચો પરથી સ્રોત કરેલી લોન

- સોર્સિંગ એજન્ટ (હવે પછી તેને એજન્ટ તરીકે સંદર્ભિત કરાશે) તરીકે સહભાગી ડિજિટલ ધિરાણ મંચ પર નામો એબીએફએલની વેબસાઈટ પર જાહેર કરવામાં આવશે.
- એજન્ટ તરીકે રોકવામાં આવેલાં ડિજિટલ ધિરાણ મંચોને ગ્રાહકોને એબીએફએલનું નામ સ્પષ્ટ રીતે જાહેર કરવાના નિર્દેશ આપશે અને એબીએફએલ તેના વતી સંબંધિત સાથે વાર્તાલાપ કરવા જનાર એજન્ટનું નામ જાહેર કરશે.

- મંજૂરી પછી તુરંત પરંતુ લોન કરારની અમલબજાવણી પૂર્વે મંજૂરી પત્ર એબીએફએલના લેટરહેડ પર ઋણદારને જારી કરવામાં આવશે.
- લોન કરારમાં નોંધ કરેલાં બધાં બીડાણોની પ્રત્યેકી નકલ સાથે લોન કરારની નકલ લોનની મંજૂરી / વિતરણ સમયે બધા ઋણદારોને આપવામાં આવશે.
- એબીએફએલ દ્વારા રોકવામાં આવેલાં ડિજિટલ ધિરાણ મંચો પર અસરકારક નિરીક્ષણ અને દેખરેખની ખાતરી રાખવામાં આવશે.
- ફરિયાદ નિવારણ યંત્રણા વિશે જાગૃતિ નિર્માણ કરવા માટે પૂરતા પ્રયાસો કરવામાં આવશે.

General

- ABFL will refrain from interference in the affairs of its Borrower except for the purposes provided in the terms and conditions of the respective loan agreement (unless new information, not earlier disclosed by the Borrower, which may come to the notice of ABFL).
- In case of receipt of request from the Borrower for transfer of Borrowal account, the consent or otherwise i.e. objection of ABFL, if any, is generally conveyed to such Borrower within 21 days from the date of receipt of the Borrower's request. Such transfer will be as per transparent contractual terms in consonance with all the applicable laws.
- In the matter of recovery of outstanding dues of its Borrower, ABFL does not resort to undue harassment viz. persistently bothering the borrowers at odd hours, use of muscle power for recovery of loans/dues, etc. Training is imparted to ABFL Staff and all agency employees to ensure that they are adequately trained to deal with customers in an appropriate manner.
- As a measure of customer protection and also in order to bring in uniformity with regard to prepayment of various loans by borrowers of Banks and NBFCs, ABFL will not charge foreclosure charges / pre-payment penalties on all floating rate term loans sanctioned to individual borrowers.

સામાન્ય

- એબીએફએલ સંબંધિત લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલા હેતુઓ સિવાય તેના ઋણદારોની બાબતોમાં મધ્યસ્થી કરવાથી દૂર રહેશે (સિવાય કે ઋણદાર દ્વારા અગાઉ જાહેર નહીં કરાઈ હોય તેવી નવી માહિતી એબીએફએલના ધ્યાનમાં આવે).
- ઋણદારના અકાઉન્ટના ટ્રાન્સફર માટે ઋણદાર પાસેથી વિનંતીની પ્રાપ્તિના સંજોગોમાં સંમતિ કે અન્યથા, એટલે કે, એબીએફએલનો વાંધો, જો કોઈ હોય તો, સામાન્ય રીતે આવા ઋણદારને તેની વિનંતીની પ્રાપ્તિની તારીખથી 21 દિવસમાં જાણ કરવામાં આવે છે. આવા ટ્રાન્સફર બધા લાગુ કાયદા સાથે સુસંગતતામાં પારદર્શક કરારના નિયમો અનુસાર રહેશે.
- ઋણદારનાં બાકી લેણાંની વસૂલીની બાબતમાં એબીએફએલ અયોગ્ય સતામણી નહીં કરશે, એટલે કે, ગમે તે સમયે ઋણદારને સતત પરેશાન કરવું, લોન / લેણાંની વસૂલી વગેરે માટે બળપ્રયોગ. એબીએફએલના કર્મચારીઓ અને સર્વ એજન્સીના કર્મચારીઓને ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે લેણદેણ કરવાની પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવે તેની ખાતરી રાખવામાં આવે છે.
- ગ્રાહકની સુરક્ષાનાં પગલાંરૂપે અને બેન્કો અને એનબીએફસીના ઋણદારો દ્વારા વિવિધ લોનની પૂર્વ-ચુકવણી સંબંધમાં એકસમાનતા લાવવા માટે એબીએફએલ વ્યક્તિગત ઋણદારો માટે મંજૂર બધી ફ્લોટિંગ રેટ મુદતી લોન પર ફોરક્લોઝર શુલ્ક / પૂર્વ-ચુકવણી દંડ લાગુ નહીં કરશે.

Responsibility of Board of Directors

- ABFL Board of Directors have approved a grievance redressal mechanism
- There will be periodical review of the compliance of the Fair Practices Code and the functioning of the grievance's redressal mechanism at various levels of management. A consolidated report of such reviews will be submitted to the Board at regular intervals.

બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટરોની જવાબદારી

- એબીએફએલના બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટરોએ ફરિયાદ નિવારણ યંત્રણાને મંજૂરી આપી છે.
- મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરે સમયાંતરે ન્યાયી વ્યવહારોની સંહિતા અને ફરિયાદ નિવારણ યંત્રણાની અભિમુખતાની સમીક્ષા કરવામાં આવશે. આવી સમીક્ષાઓને દ્રઢ અહેવાલ બોર્ડ દ્વારા નિયમિત અંતરે સુપરત કરવાનો રહેશે.

Grievance Redressal Mechanism

At ABFL, customer service and satisfaction are our prime focus.
In order to make ABFL's redressal mechanism more meaningful and effective, a structured system has been

built. This system would ensure that the redressal sought is just and fair and is within the given frame- work of rules and regulation.

a. **Machinery to handle customer complaints/grievances**

Customers who wish to provide feedback or send in their complaint may use the following channels **between 9:30 am and 6:00 pm, from Monday to Friday (except on national holidays).**

- Call our Customer Service Helpline on 1800-270-7000
- Email us at **care.finance@adityabirlacapital.com**
- Write to us at the below mentioned address:
  Aditya Birla Finance Limited
  10th Floor, R-Tech Park, Nirlon Complex,
  Off Western Express Highway, Goregaon East,
  Mumbai - 400 063.

In case the complaint is not resolved within the given time or if he/she is not satisfied with the solution provided by ABFL, the customer can approach the Complaints Redressal Officer. The name and contact of the Complaint Redressal Officer is as follows:

Ms. Smita Nadkarni
Email Id: grievance.finance@adityabirlacapital.com
Tel. 08045860196

In case the response received through the above channels are not satisfactory, they can write to the Head of our Complaint Redressal Cell at: ABFL.GrievanceHead@adityabirlacapital.com

We assure response to letters / emails received through this channel within 5 working days.

If the complaint/dispute is not redressed within a period of one month, the customer may appeal to Officer-in-Charge of the Regional Office of Department of Non-Banking Supervision of RBI under whose jurisdiction the Registered Office of the ABFL falls. The details of DNBS is as given below

Dy. General Manager, Department of Non-Banking Supervision
Ahmedabad Regional Office
1st Floor, Near Gandhi Bridge
Ahmedabad – 380014
Tel: 079 -27540093/27540943
Email ld: dnbsahmedabad@rbi.org.in

b. **Mandatory display requirements**

ABFL is compliant with the following in all our branches:

- Appropriate arrangement for receiving complaints and suggestions.
- Display of the name, address and contact number of the Complaint Redressal Officer

The process of the complaints redressal unit will ensure closure of all complaints to the customers' satisfaction.

They will ensure that the complaint is escalated to the appropriate levels in case it is not possible to resolve at his/her level. Whilst the ultimate endeavour is to ensure we reach a situation where our customers don't have to complain to senior management to get an effective redressal, we have put in a robust mechanism to handle these complaints, review them from a point of view of understanding reasons for the complaint and for the escalation and working on prevention of recurrence thereof.

c. **Time frame**

To register complaints, the customers may use any of the channels mentioned above (refer point (a) on Internal Machinery to handle the customer complaints). If the complaint has been received in writing, ABFL will endeavour to send an acknowledgement / response within 5 working days. Once the matter is examined, ABFL endeavours to either send a final response to the customer or an intimation seeking

more time within one month upon receipt of complaint.

Complaints that are received at our end will be seen in the right perspective and would be analyzed from all possible angles.

The communication of ABFL's stand on any issue will be provided to the customers. Complaints that require some time for examination of issues involved will be acknowledged promptly.

The aforesaid policy will be reviewed periodically / revised as and when there are any new changes incorporated by ABFL in handling complaints / grievances of the customer which includes introduction of new grievance channels, if any.

ફરિયાદ નિવારણ યંત્રણા

એબીએફએલમાં ગ્રાહક સેવા અને સંતોષ અમારાં મુખ્ય લક્ષ્ય છે.
એબીએફએલની ફરિયાદ નિવારણ યંત્રણાને વધુ અર્થપૂર્ણ અને અસરકારક બનાવવા માટે માળખાબદ્ધ પ્રણાલી નિર્માણ કરવામાં આવી છે. આ પ્રણાલી નિવારણ ઉચિત અને ન્યાયી હોય અને નિયમો અને નિયમનની કાર્યરેખામાં આપવામાં આવે તેની ખાતરી રાખશે.

એ. ગ્રાહક ફરિયાદો/ તકરાર હાથ ધરવા માટે યંત્રણા

ગ્રાહકો ફીડબેક આપવા માગે અથવા તેમની ફરિયાદમાં મોકલવામાં માગે તેમણે નિમલિખિત ચેનલોનો **સોમવારથી શુક્રવારે સવારે 9.30થી સાંજે 6.00 વચ્ચે (જાહેર રજાઓ સિવાય) ઉપયોગ કરી શકે છે:**

- અમારી કસ્ટમર સર્વિસ હેલ્પલાઈન પર કોલ કરો 1800-270-7000
- અમને ઈમેઈલ કરોઃ **care.finance@adityabirlacapital.com**
- અમને નીચે ઉલ્લેખિત સરનામે લખોઃ
  આદિત્ય બિરલા ફાઈનાન્સ લિમિટેડ,
  10મો માળ, આર-ટેક પાર્ક, નિર્લોન કોમ્પ્લેક્સ,
  વેસ્ટર્ન એક્સપ્રેસ હાઈવે પાસે, ગોરેગાવ પૂર્વ, મુંબઈ - 400 063

જો નિર્ધારિત સમયમાં ફરિયાદનો ઉકેલ લાવવામાં નહીં આવે અથવા જો તે / તેણી એબીએફએલ દ્વારા આપવામાં આવેલા સમાધાનથી સંતુષ્ટ નહીં હોય તો ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકે છે. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક નીચે મુજબ છેઃ

શ્રીમતી સ્મિતા નાડકર્ણી
ઈમેઈલ આઈડીઃ grievance.finance@adityabirlacapital.com
ફોનઃ 08045860196
જો ઉક્ત ચેનલો થકી પ્રાપ્ત પ્રતિસાદથી સંતોષ નહીં હોય તો તેઓ અમારા ફરિયાદ નિવારણ કક્ષના પ્રમુખને અહીં લખી શકે છેઃ ABFL.GrievanceHead@adityabirlacapital.com

આ ચેનલ થકી પ્રાપ્ત પત્રો / ઈમેઈલનો પ્રતિસાદ 5 કામકાજના દિવસમાં તમને આપવાનું અમે આશ્વાસન આપીએ છીએ.

જો ફરિયાદ / વિખવાદનું સમાધાન એક મહિનામાં નહીં આવે તો ગ્રાહક એબીએફએલનું નોંધણીકૃત કાર્યાલય જેમની ન્યાયસીમામાં હોય તે આરબીઆઈના નોન- બેન્કિંગ સુપરવિઝન વિભાગના પ્રાદેશિક કાર્યાલયના ઓફિસર-ઈન-ચાર્જને અપીલ કરી શકે છે. ડીએનબીએસની વિગતો નીચે મુજબ છેઃ

ડે. જનરલ મેનેજર, ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ નોન- બેન્કિંગ સુપરવિઝન
અમદાવાદ રિજનલ ઓફિસ
1લો માળ, ગાંધી બ્રિજ નજીક
અમદાવાદ - 380014
ફોનઃ 079 - 27540093/27540943
ઈમેઈલ આઈડીઃ dnbsahmedabad@rbi.org.in

બી. ફરજિયાત પ્રદર્શન આવશ્યકતાઓ

એબીએફએલ અમારી નિમલિખિત બધી શાખાઓ સાથે અભિમુખ છેઃ

- ફરિયાદ અને સૂચનો પ્રાપ્ત કરવા માટે યોગ્ય વ્યવસ્થા.
- ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ, સરનામું અને સંપર્ક નંબરનું પ્રદર્શન.

ફરિયાદ નિવારણ એકમની પ્રક્રિયા બધી ફરિયાદોમાં ગ્રાહકને સંતોષ થાય તેની ખાતરી રાખશે.

ફરિયાદીને જો તેના/ તેણીના સ્તરે સમાધાન શક્ય નહીં હોય તો યોગ્ય સ્તરે તે ઉપર લઈ જવાની તેઓ ખાતરી રાખશે. અમારા ગ્રાહકોને અસરકારક નિવારણ મેળવવા માટે વરિષ્ઠ વ્યવસ્થાપક સુધી ફરિયાદ લઈ જવી પડે તેવી સ્થિતિ સુધી નહીં પહોંચે તેની ખાતરી રાખવા માટે અમે આખરી પ્રયાસ કરીશું ત્યારે અમે આ ફરિયાદો હાથ ધરવા માટે, ફરિયાદ માટે કારણો સમજવાના નજરિયાથી તેમની સમીક્ષા અને તે ઉપર લઈ જવા માટે અને આવી ફરિયાદ ફરીથી નહીં ઉદભવે તેની પર કામ કરવા માટે મજબૂત યંત્રણા ધરાવીએ છીએ.

સી. સમયરેખા

ફરિયાદ નોંધાવવા માટે ગ્રાહક ઉક્ત ઉલ્લેખિત (સંદર્ભ મુદ્દો (એ) ગ્રાહકોની ફરિયાદ હાથ ધરવા માટે આંતરિક યંત્રણા પર) કોઈ પણ ચેનલોનો ઉપયોગ કરી શકે છે. જો ફરિયાદ લેખિતમાં પ્રાપ્ત થાય તો એબીએફએલ 5 કામકાજના દિવસોમાં પહોંચ / પ્રતિસાદ મોકલવાનો પ્રયાસ કરશે. મામલાનું પરીક્ષણ થયા પછી એબીએફએલ ગ્રાહકને આખરી પ્રતિસાદ મોકલવાનો પ્રયાસ કરશે અથવા ફરિયાદની પ્રાપ્તિ પર એક મહિનામાં વધુ સમય ચાહતી જાણકારી આપશે.

અમારી પાસે પ્રાપ્ત ફરિયાદો યોગ્ય પરિપ્રેક્ષ્યમાં જોવાશે અને સર્વ શક્ય પાસાંથી તેનું વિશ્લેષણ કરવામાં આવશે.

કોઈ પણ મુદ્દા પર એબીએફએલનો સંદેશવ્યવહારનું વલણ ગ્રાહકોને આપવામાં આવશે. મુદ્દાનું પરીક્ષણ કરવા માટે અમુક સમય આવશ્યક હોય તો યોગ્ય પહોંચ આપવામાં આવશે.

તથાકથિત નીતિ સમયાંતરે સમીક્ષા કરાશે, ગ્રાહકોની ફરિયાદો / તકરાર હાથ ધરવામાં એબીએફએલ દ્વારા સમાવેલા કોઈ પણ નવા ફેરફારમાં જેમ અને જ્યારે સુધારણા કરવામાં આવશે, જેમાં નવી ફરિયાદ ચેનલો, જો કોઈ હોય તો, રજૂ કરવાનો સમાવેશ થાય છે.

Language and mode of communicating Fair Practice Code

Fair Practices Code, preferably in the vernacular language or a language as understood by the borrower should be put up on the web-site of the Company for the information of various stakeholders. Copies will be made available on request.

ન્યાયી વ્યવહારની સંહિતાના સંદેશવ્યવહારની ભાષા અને માધ્યમ

ન્યાયી વ્યવહારોની સંહિતા પ્રાદેશિક ભાષામાં અથવા ઋણદાર દ્વારા સમજાય તે ભાષામાં અગ્રતાથી રહેશે, જે વિવિધ હિસ્સાધારકોની માહિતી માટે કંપનીની વેબસાઈટ પર મૂકવામાં આવશે. નકલો વિનંતી પર ઉપલબ્ધ કરાશે.

Regulation of Excessive Interest charged

- ABFL has laid down appropriate internal principles and procedures in determining interest rates and processing and other charges.
- ABFL has adopted an interest rate model taking into account cost of funds, margin and risk premium for determining rate of interest to be charged for loans and advances.
- The rate of interest to be charged depends much upon the gradation of the risk of borrower viz. the financial strength, business, regulatory environment affecting the business, competition, past history of the borrower etc.
- The applicable interest rate for the exposure shall be disclosed to the borrower or customer in the application form and communicated explicitly in the sanction letter.
- The rate of interest will be annualised so that the borrower is aware of the exact rates that would be charged to the account.

વધુ વ્યાજ વસૂલી વિશે નિયમન

- એબીએફએલે વ્યાજ દરો અને પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ ગોઠવી છે.
- એબીએફએલે ફંડ્સનો ખર્ચ, માર્જિન અને લોન અને એડવાન્સીસ માટે લાગુ થનાર વ્યાજ દર નક્કી કરવા માટે જોખમ પ્રીમિયમને ધ્યાનમાં લઈને વ્યાજ દર મોડેલ અપનાવ્યું છે.
- વ્યાજ દર ઋણદારના જોખમના ગ્રેડેશન પર મોટે ભાગે આધારે લાગુ કરાશે, જેમ કે, તેમની નાણાકીય શક્તિ, વેપાર, વેપારને અસર

કરતું નિયામક વાતાવરણ, સ્પર્ધા, ઋણદારનો ગત ઈતિહાસ વગેરે.

- સન્મુખતા માટે લાગુ વ્યાજ દર ઋણદાર અથવા ગ્રાહકને અરજી ફોર્મમાં જાહેર કરાશે અને મંજૂરી પત્રમાં વિશિષ્ટ રીતે જાણ કરાશે.
- વ્યાજ દર વાર્ષિકીય રહેશે, જેથી ઋણદાર અકાઉન્ટમાં ચોક્કસ કેટલો દર લાગુ કરવામાં આવે છે તેનાથી ઋણદાર વાકેફ રહેશે.

Complaints about excessive interest charged

ABFL has laid out appropriate internal principles and procedures in determining interest rates and processing and other charges. In this regard the guidelines indicated in the Fair Practices Code about transparency in respect of terms and conditions of the loans will be kept in view.

વધુ પડતા લાગુ કરાતા વ્યાજ વિશે ફરિયાદ

એબીએફએલે વ્યાજ દરો અને પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ ગોઠવી છે. આ સંબંધમાં લોનના નિયમો અને શરતો અંગે પારદર્શકતા વિશે ન્યાયી વ્યવહારોની સંહિતામાં સંકેત આપેલી માર્ગદર્શિકા નજર સામે રખાશે.

Confidentiality

(a) Unless authorized by the customer ABFL will treat all personal information as private and confidential

(b) Unless authorized by the customer, ABFL will not reveal transaction details to any other entity other than the following exceptional cases:

- To provide the information by statutory or regulatory laws
- If there is a duty to the public to reveal this information.
- the data can be shared with the group companies with the consent of borrower
- ABFL will not use this as a reason for giving information about customers to anyone else for marketing purposes.

ગોપનીયતા

(એ) ગ્રાહક દ્વારા અધિકૃતિ અપાઈ હોય તે સિવાય એબીએફએલ બધી અંગત માહિતી ગોપનીય અને વિશ્વસનીયતા તરીકે ગણશે.

(બી) ગ્રાહક દ્વારા અધિકૃતિ અપાઈ હોય તે સિવાય એબીએફએલ નિમલિખિત અપવાદાત્મક કિસ્સા સિવાય કોઈ પણ અન્ય કંપનીને લેણદેણની વિગતો જાહેર નહીં કરશેઃ

- કાનૂની અથવા નિયામક કાયદાથી માહિતી આપવી
- જો આ માહિતી જાહેર કરવાની જનતા પ્રત્યે ફરજ હોય
- ડેટા ઋણદારની સંમતિથી ગ્રુપ કંપનીઓ સાથે આદાનપ્રદાન કરી શકાય છે.
- એબીએફએલ વેચાણના હેતુથી કોઈ પણ અન્યને ગ્રાહકની માહિતી આપવા માટે આનો કારણ તરીકે ઉપયોગ નહીં કરશે.

Miscellaneous

Currently ABFL does not envisage lending against collateral of gold jewellery or commercial vehicle finance. In the event of addition of these product lines, the FPC policy will be updated suitably, in line with the guidelines laid down by the RBI.

પરચુરણ

હાલમાં એબીએફએલ ગોલ્ડ જ્વેલરીના કોલેટરલ કે કમર્શિયલ વેહિકલ ફાઈનાન્સ સામે ધિરાણ આપતી નથી. આ પ્રોડક્ટ રેખાઓનો ઉમેરો થાય તો એફપીસી નીતિ આરબીઆઈ દ્વારા સ્થાપિત માર્ગદર્શિકાની રેખામાં અનુકૂળ રીતે અધતન કરવામાં આવશે.

ISO 9001 Quality Management FS 597341

Aditya Birla Finance Ltd.
One World Center, Tower 1, 18th Floor, Jupiter Mill Compound,
841, Senapati Bapat Marg, Elphinstone Road, Mumbai - 400 013
Registered Office: Indian Rayon Compound, Veraval, Gujarat - 362 266
+91 22 4356 7100 | (F) +91 22 4356 7266
Toll-free number 1800-270-7000 | CIN: U65990GJ1991PLC064603
www.adityabirlafinance.com