



## 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

### কোডৰ উদ্দেশ্য

কোডটি এক উদ্দেশ্যক লৈ তৈয়াৰ কৰা হৈছে:

- ইয়াৰ সকলো গ্ৰাহকৰ সৈতে আচৰণ কৰাৰ সময়ত উচিত ব্যৱহাৰৰ সুনিশ্চিত কৰা
- বৃহত্তৰ স্বচ্ছতা গ্ৰাহকসকলৰ পৰা সম্পৰ্কে অধিক ভালদৰে বুজাত আৰু অবহিত সিদ্ধান্ত গ্ৰহণত সক্ষম কৰে
- এবিওফল-ৰ প্ৰতি গ্ৰাহকসকলৰ আস্থা তৈয়াৰ কৰা

### 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.

### ঋণ আৰু তাৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ বাবে আবেদন

- ঋণৰ বাবে আবেদন আৰু তাৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ (ক) ঋণগ্ৰহীতাৰ সৈতে সকলো যোগাযোগ স্থানীয় ভাষাত বা ঋণগ্ৰহীতাই বুজি পোৱা এটি ভাষা হ'ব লাগিব। (খ) ঋণৰ আবেদনপত্ৰত প্ৰয়োজনীয় তথ্য অন্তৰ্ভুক্ত কৰা উচিত যিয়ে ঋণগ্ৰহীতাৰ স্বার্থক প্ৰভাৱিত কৰিব, যাতে অন্যান্য এবিওফল-ৰ দ্বাৰা প্ৰদত্ত চৰ্তাৱলীৰ সৈতে এক অৰ্থপূৰ্ণ তুলনা কৰিব পৰা যায় আৰু ঋণগ্ৰহীতাৰ দ্বাৰা অবহিত সিদ্ধান্ত লোৱা হয়। ঋণ আবেদন ফৰ্ম আবেদনপত্ৰৰ সৈতে জমা দিয়া প্ৰয়োজনীয় নথিবোৰৰ নিৰ্দেশ কৰিব পাৰে। এবিওফল-ৰ সকলো ঋণৰ আবেদন প্ৰাপ্তিৰ বাবে স্বীকৃতি দিয়াৰ এক ব্যৱস্থা আছে।

### 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.

### ঋণ মূল্যায়ন আৰু নিয়ম/চৰ্তাৱলী

- এবিওফল-য়ে এক অনুমোদন পত্ৰৰ মাধ্যমেৰে ঋণগ্ৰহীতাৰ ওচৰত লিখিতভাৱে জনাব বা অন্যথা, বাৰ্ষিক ৰেহাই/সুদৰ হাৰ আৰু তাৰ আবেদনৰ পদ্ধতিৰ সৈতে সকলো চৰ্তাৱলী সহ অনুমোদিত সীমাৰ পৰিমাণ আৰু এই চৰ্তাৱলীৰ গ্ৰহণযোগ্যতা আৰু এবিওফল-ৰ ৰেকৰ্ডত ঋণগ্ৰহীতাৰ চৰ্ত বৰ্তাই ৰাখিব।

- এবিওফএল-য়ে ঋণগ্রহীতাক আঞ্চলিক ভাষাত লিখিতভাৱে জনাব যিদৰে ঋণগ্রহীতা অনুমোদন পত্ৰৰ মাধ্যমেৰে বুজিব পাৰে বা অন্যথায়, বাৰ্ষিক সুদৰ হাৰ আৰু তাৰ আবেদনৰ পদ্ধতিৰ সৈতে চৰ্তাৱলী সহ অনুমোদিত ঋণৰ পৰিমাণ আৰু সেয়া ৰাখিব আৰু নিজৰ ৰেকৰ্ডত ঋণগ্রহীতাৰ এই নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীৰ স্বীকৃতি থাকিব। স্বাগতম কিটৰ অংশ হিচাবে মঞ্জুৰি/ বিতৰণ/ পৰৱৰ্তী বিতৰণৰ সময়ত এবিওফএল-য়ে সকলো ঋণগ্রহীতাক ঋণ চুক্তি উদ্ধৃত সকলো সংলগ্নৰ এক অনুলিপি সহ ঋণগ্রহীতাৰ দ্বাৰা বুজাব দৰে ঋণ চুক্তিৰ এক অনুলিপি সৰবৰাহ কৰিব।
- বিলম্ব পৰিশোধৰ বাবে ধাৰ্য শাস্তিমূলক সুদ সংক্ৰান্ত যিকোনো ধাৰা ঋণ চুক্তি মোটা আখৰেৰে উল্লেখ কৰা হ'ব।

## 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.

## চৰ্তাৱলী পৰিবৰ্তনৰ সৈতে ঋণ বিতৰণ

- নিজৰ প্ৰকাশিত ৱেবচাইটৰ মাধ্যমেৰে বা গ্ৰাহকৰ বাবে নিৰ্দিষ্ট হ'লে, এবিওফএল-য়ে তাৰ ঋণগ্রহীতাক স্থানীয় ভাষাত বা ঋণগ্রহীতাৰ দ্বাৰা বুজাব দৰে এটি ভাষাত, অনুমোদনৰ চৰ্তাৱলীৰ কোনো চৰ্তাৱলী পৰিবৰ্তনৰ জাননী দিব। এবিওফএল-য়েও নিশ্চিত কৰিব যে ডিছকাউণ্ট/সুদৰ হাৰ আৰু চাৰ্জৰ পৰিবৰ্তন কেৱল মাত্ৰ সম্ভাৱ্যভাৱে কাৰ্যকৰী হ'ব।
- চুক্তিৰ অধীনত অৰ্থপ্ৰদান বা কাৰ্যকাৰিতা প্ৰত্যাহাৰ/ত্ৰুটি কৰাৰ সিদ্ধান্ত সংশ্লিষ্ট ঋণ চুক্তিৰ সৈতে সামঞ্জস্যপূৰ্ণ হ'ব।
- এবিওফএল-য়ে সকলো বকেয়া পৰিশোধৰ বাবে বা ঋণৰ বকেয়া পৰিমাণৰ আদায় সাপেক্ষে সকলো চিকিউৰিটি ৰিলিজ কৰিব যে কোনো বৈধ অধিকাৰ বা ঋণগ্রহীতাৰ বিৰুদ্ধে এবিওফএল-ৰ অন্য কোনো দাবীৰ বাবে লিয়েন সাপেক্ষ হ'ব। ঋণগ্রহীতাক অবশিষ্ট দাবী আৰু যি চৰ্তত প্ৰাসঙ্গিক দাবী নিষ্পত্তি/প্ৰদান নকৰা পৰ্যন্ত চিকিউৰিটিবোৰ ধৰি ৰখাৰ বাবে এবিওফএল-ৰ অধিকাৰ আছে সেই সম্পৰ্কে সম্পূৰ্ণ বিৱৰণ সহ একেই বিষয়ে জাননী দিয়া হ'ব।

## 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, ABFL's 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.

## ডিজিটেল লেন্ডিং প্লেটফৰ্মৰ পৰা লোন উৎস

- চ'ৰ্ছিং এজেন্ট হিচাবে নিযুক্ত ডিজিটেল ঋণদানৰ প্লেটফৰ্মৰ নাম (ইয়াৰ পিছত এজেন্ট হিচাবে উল্লেখ কৰা হৈছে) এবিওফএল-ৰ ৱেবচাইটত প্ৰকাশ কৰা হ'ব।
- এজেন্ট হিচাবে নিযুক্ত ডিজিটেল ঋণ প্লেটফৰ্মবোৰক গ্ৰাহকৰ সন্মুখত প্ৰকাশ কৰাৰ নিৰ্দেশ দিয়া হ'ব, এবিওফএল-ৰ নাম আৰু এবিওফএল-য়ে সেই এজেন্টৰ নাম প্ৰকাশ কৰিব যাৰ পক্ষত তেওঁলোকে তাৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিছে।
- অনুমোদনৰ লগে লগে কিন্তু ঋণ চুক্তি সম্পাদনৰ আগতে, ঋণগ্রহীতাক এবিওফএল-ৰ লেটাৰ হেডত অনুমোদনপত্ৰ জাৰীকৰা হ'ব।
- ঋণ চুক্তিৰ এক অনুলিপি আৰু ঋণ চুক্তি উদ্ধৃত প্ৰতিটো সংলগ্নক এক অনুলিপি ঋণ অনুমোদন/বিতৰণ কৰাৰ সময়ত সকলো ঋণগ্রহীতাক প্ৰদান কৰা হ'ব।
- এবিওফএল-ৰ দ্বাৰা নিযুক্ত ডিজিটেল ঋণদান প্লেটফৰ্মবোৰত কাৰ্যকৰী তদাৰকি আৰু পৰ্যবেক্ষণ নিশ্চিত কৰা হ'ব।
- অভিযোগ প্ৰতিকাৰৰ ব্যৱস্থা সম্পৰ্কে সচেতনতা সৃষ্টিৰ বাবে পৰ্যাপ্ত প্ৰচেষ্টা কৰা হ'ব।

## 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.

## সাধাৰণ

- এবিএফএল-য়ে তাৰ ঋণগ্ৰহীতাৰ বিষয়ে হস্তক্ষেপ কৰাৰ পৰা বিৰত থাকিব আৰু সংশ্লিষ্ট ঋণ চুক্তিৰ চৰ্তাৱলীতে প্ৰদত্ত উদ্দেশ্য এৰিব (যেতিয়ালৈকে নেকি নতুন তথ্য, ঋণগ্ৰহীতাৰ দ্বাৰা আগত প্ৰকাশ কৰা নহয়, যিবোৰ এবিএফএল-ৰ নজৰত আহিব পাৰে)।
- ঋণগ্ৰহীতাৰ ওচৰৰ পৰা ধাৰৰ একাউন্ট স্থানান্তৰৰ বাবে অনুৰোধ প্ৰাপ্তিৰ ক্ষেত্ৰত, সম্মতি বা অন্যথায এবিএফএল-ৰ আপত্তি, যদি থাকে, সাধাৰণতে ঋণগ্ৰহীতাৰ অনুৰোধ প্ৰাপ্তিৰ তাৰিখৰ পৰা 21 দিনৰ ভিতৰত এই ধৰণৰ ঋণগ্ৰহীতাকো জনাবলগীয়া হয়। এই ধৰণৰ স্থানান্তৰ সকলো প্ৰযোজ্য আইনৰ সৈতে সঙ্গতিপূৰ্ণ স্বচ্ছ চুক্তিৰ চৰ্তাৱলী অনুসৰি হ'ব।
- তাৰ ঋণগ্ৰহীতাৰ বকেয়া পোৱাৰ পুনৰুদ্ধাৰৰ ক্ষেত্ৰত, এবিএফএল-য়ে অযথা অসুবিধাৰ আশ্ৰয় নলয়। ক্ৰমাগত বিজোড় সময়ত ঋণগ্ৰহীতাসকলক বিৰক্ত কৰা, ঋণ/বকেয়া পুনৰুদ্ধাৰৰ বাবে পেশী শক্তিৰ ব্যৱহাৰ, ইত্যাদি। এবিএফএল ষ্টাফ আৰু সকলো এজেণ্ডি কৰ্মীসকলক প্ৰশিক্ষণ দিয়া হয় যাতে তেওঁলোকক গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে উপযুক্ত পদ্ধতিত মোকাবিলা কৰাৰ বাবে পৰ্যাপ্তভাৱে প্ৰশিক্ষিত হয়।
- গ্ৰাহক সূৰক্ষাৰ এক পৰিমাণ হিচাব আৰু ইয়াৰ উপৰিও বেঙ্ক আৰু এনবিএফচি-ৰ ঋণগ্ৰহীতাসকলৰ দ্বাৰা বিভিন্ন ঋণৰ অগ্ৰিম পৰিশোধৰ ক্ষেত্ৰত অভিন্নতা আনিবলৈ, এবিএফএল-য়ে পৃথক ঋণগ্ৰহীতাসকলৰ দ্বাৰা অনুমোদিত সকলো ফ্লোটিং হাৰৰ মেয়াদী ঋণৰ বাবে ফোৰক্লোজাৰ চাৰ্জ/প্ৰি-পেমেন্ট পেনাল্টি চাৰ্জ নকৰে।

## 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.

## পৰিচালনা বৰ্ডৰ দায়িত্ব

- এবিএফএল-য়ে পৰিচালনা বৰ্ডৰ এক অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থাৰ অনুমোদন কৰিছে।
- কোয়াৰ্টাৰ প্ৰেকটিছ কোডৰ সম্মতি আৰু ব্যৱস্থাপনাৰ বিভিন্ন স্তৰত অভিযোগৰ প্ৰতিকাৰ ব্যৱস্থাৰ কাৰ্যকাৰিতা সম্পৰ্কে পৰ্যায়ক্ৰমে পৰ্যালোচনা কৰা হ'ব। এই ধৰণৰ পৰ্যালোচনাৰ এক সমন্বিত প্ৰতিবেদন নিয়মিত বিৰতিত ব'ৰ্ডত জমা দিয়া হ'ব।

## 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. Mechanism 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. Rachana Padval**

**Email Id: grievance.finance@adityabirlacapital.com**

**Tel - 080 4586 0196**

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, you may file a complaint with RBI Ombudsman through following modes :

- Complaint lodging portal of the Ombudsman: <https://cms.rbi.org.in>
- Address: Centralised Receipt and Processing Centre, Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh – 160017.
- Call on the Toll Free number : 14448, between 9:30 am and 5:15 pm

#### **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.

#### **অভিযোগ প্রতিকার ব্যৱস্থা**

এবিএফএল-ত, গ্রাহক সেৱা আৰু সন্তুষ্টি আমাৰ প্ৰধান ফ'কাছ।

এবিএফএল-ৰ ৰিড্ৰেচেল মেকানিজমক আৰু অৰ্থবহ আৰু কাৰ্যকৰী কৰাৰ বাবে, সংৰচিত ব্যৱস্থা তৈয়াৰ কৰা হৈছে। এই ব্যৱস্থাই নিশ্চিত কৰিব যে যি প্ৰতিকাৰ বিচৰা হৈছে সেয়া ন্যায্য আৰু নিষ্পক্ষ আৰু প্ৰদত্ত নিয়ম আৰু প্ৰবিধানৰ সংৰচনাৰ ভিতৰত আছে।

#### **ক) গ্ৰাহকৰ অভিযোগ/অভিযোগ পৰিচালনা কৰিবলৈ মেকানিজম**

যিয়ে গ্ৰাহকে প্ৰতিক্ৰিয়া জনাবলৈ বা তেওঁলোকৰ অভিযোগ পঠাবলৈ বিচাৰে তেওঁলোকে নিম্নলিখিত চেনলাবোৰ ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰে **সোমবাৰৰ পৰা শুক্ৰবাৰ (ৰাষ্ট্ৰীয় ছুটিৰ দিনৰ বাদে) ৰাতিপূৱা ৯:৩০ ৰ পৰা সন্ধিয়া ৬:০০ ৰ ভিতৰত।**

- আমাৰ গ্ৰাহক সেৱা হেল্পলাইনৰ 1800-270-7000 নম্বৰত কল কৰক
- [care.finance@adityabirlacapital.com](mailto:care.finance@adityabirlacapital.com)-ত আমাৰ ইমেইল কৰক
- তলত উল্লেখিত ঠিকনাত আমাৰ লিখক:

### আদিত্য বিৰলা ফাইনেন্স লিমিটেড

দশম তলা, আৰ-টেক পাৰ্ক, নিৰ্নন কমপ্লেক্স,  
অফ ৱেষ্টাৰ্ন এক্সপ্ৰেছ হাইৱে, গোৰগাঁৱ পূৰ্ব,  
মুম্বাই - 4003 063.

নিৰ্দিষ্ট সময়ৰ ভিতৰত অভিযোগৰ সমাধান ন'হলে বা এবিএফএল-ৰ প্ৰদত্ত সমাধানত তেওঁ সন্তুষ্ট ন'হলে, গ্ৰাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিচাৰৰ ওচৰত যাব পাৰে। অভিযোগ নিষ্পত্তি কৰ্মকৰ্তাৰ নাম আৰু যোগাযোগ নিম্নৰূপত হয়:

### শ্ৰীমতী ৰচনা পদভাল

ইমেইল আইডি: [grievance.finance@adityabirlacapital.com](mailto:grievance.finance@adityabirlacapital.com)

টেলিফোন - 080 4586 01960

ওপৰৰ চেনেলবোৰৰ মাধ্যমেৰে প্ৰাপ্ত প্ৰতিক্ৰিয়া সন্তোষজনক নহ'লে, তেওঁলোকে আমাৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি চেলৰ প্ৰধানক এই ঠিকনাত লিখিব পাৰে:

[ABFL.GrievanceHead@adityabirlacapital.com](mailto:ABFL.GrievanceHead@adityabirlacapital.com)

আমি 5 কাৰ্যদিৱসৰ ভিতৰত এই চেনেলৰ মাধ্যমেৰে প্ৰাপ্ত চিঠি / ইমেইলবোৰৰ প্ৰতিক্ৰিয়া দিয়াৰ নিশ্চিত কৰো।

যদি এমাহৰ ভিতৰত অভিযোগ/বিবাদৰ সমাধান নহয়, তেন্তে তলত দিয়া ধৰণৰ জৰিয়তে আৰবিআইৰ ন্যায়াধীশক আপুনি অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে :

- ন্যায়াধীশক অভিযোগ দাখিল কৰা পাৰ্টেল: <https://cms.rbi.org.in>
- ঠিকনা: কেন্দ্ৰীভূত ৰচিদ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কেন্দ্ৰ, ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক, চতুৰ্থ মহলা, ছেক্টৰ 17, চণ্ডীগড় - 160017।
- টোল ফ্ৰী নম্বৰ : 14448, পূৱা 9:30 বজাৰ পৰা বিয়লি 5:15 বজাৰ ভিতৰত কল কৰক

### খ) বাধ্যতামূলক প্ৰদৰ্শনৰ প্ৰয়োজনীয়তা

এবিএফএল-য়ে আমাৰ সকলো শাখাত নিম্নলিখিতবোৰৰ সৈতে সঙ্গতিপূৰ্ণ হয়:

- অভিযোগ আৰু পৰামৰ্শ গ্ৰহণৰ বাবে উপযুক্ত ব্যৱস্থা।
- অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিচাৰৰ নাম, ঠিকনা আৰু যোগাযোগ নম্বৰ প্ৰদৰ্শন কৰক

অভিযোগ নিষ্পত্তি ইউনিটৰ প্ৰক্ৰিয়া গ্ৰাহকসকলৰ সন্তুষ্টিৰ বাবে সকলো অভিযোগ বন্ধ নিশ্চিত কৰিব।

তেওঁলোকে নিশ্চিত কৰিব যে যদি তাৰ স্তৰত সমাধান কৰা সম্ভৱ নহয় অভিযোগটো যথাযথ স্তৰত বাঢ়োৱা হৈছে। যদিও চূড়ান্ত প্ৰচেষ্টা হ'ল আমি এনেকুৱা এটি পৰিস্থিতিত আহিছো য'ত আমাৰ গ্ৰাহকে এক কাৰ্যকৰী প্ৰতিক্ৰিয়া পাবলৈ চিনিয়ৰ মেনেজমেন্টৰ ওচৰত অভিযোগ কৰাৰ দৰকাৰ নহ'ব, আমাৰ এই অভিযোগবোৰ পৰিচালনা কৰাৰ বাবে এক শক্তিশালী ব্যৱস্থা ৰখা হৈছে, বুজাৰ দৃষ্টিকোণৰ পৰা তেওঁলোকৰ অভিযোগৰ কাৰণ আৰু বৃদ্ধি আৰু ইয়াৰ পুনৰাবৃত্তি প্ৰতিৰোধিত কাম কৰাৰ পৰ্যালোচনা কৰা হৈছে।

### গ) সময় ফ্ৰেম

অভিযোগ নথিভুক্ত কৰাৰ বাবে, গ্ৰাহকসকলে ওপৰত উল্লেখিত চেনেলবোৰৰ যিকোনো এটি ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰে (গ্ৰাহকৰ অভিযোগবোৰ পৰিচালনা কৰিবলৈ ইন্টাৰনেল মেম্বিনেৰী-ত ৰেফাৰ পইন্ট (ক))। লিখিতভাৱে অভিযোগ পোৱা গ'লে, এবিএফএল-য়ে 5 কাৰ্যদিৱসৰ ভিতৰত এক স্বীকৃতি/ প্ৰতিক্ৰিয়া পঠিওৱাৰ বাবে চেষ্টা কৰিব। এবাৰ থিমটো পৰীক্ষা কৰা হ'লে, এবিএফএল-য়ে হয়তো গ্ৰাহকৰ ওচৰত এক চূড়ান্ত প্ৰতিক্ৰিয়া পঠিয়াব বা অভিযোগ পোৱাৰ পিছত এক মাহৰ ভিতৰত অধিক সময় বিচৰাৰ চেষ্টা কৰিব।

আমাৰ শেষত প্ৰাপ্ত অভিযোগবোৰ সঠিক দৃষ্টিকোণেৰে চোৱা হ'ব আৰু সম্ভাৱ্য সকলো কোণৰ পৰা বিশ্লেষণ কৰা হ'ব।

যিকোনো বিষয়ত এবিএফএল-ৰ অৱস্থান গ্ৰাহকসকলৰ ওচৰত অবগত কৰা হ'ব। জড়িত সমস্যাবোৰৰ পৰীক্ষা কৰাৰ বাবে কিছু সময়ৰ প্ৰয়োজন, এইদৰে অভিযোগবোৰ অবিলম্বে স্বীকাৰ কৰা হ'ব।

পূৰ্বোক্ত পলিচীটো পৰ্যায়ক্ৰমে পৰ্যালোচনা/সংশোধিত হ'ব আৰু যেতিয়া গ্ৰাহকৰ অভিযোগ/অভিযোগ পৰিচালনাৰ ক্ষেত্ৰত এবিএফএল-ৰ দ্বাৰা সংযোজিত কোনো নতুন পৰিৱৰ্তন হ'ব যাৰ ভিতৰত নতুন অভিযোগৰ চেনেলৰ প্ৰবৰ্তন হ'ব, যদি থাকে।

## 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.

### ভাষা আৰু যোগাযোগৰ মূৰ ফেয়াৰ প্ৰেক্টিছ কোড

ফেয়াৰ প্ৰেক্টিছ কোড, বিশেষকৈ স্থানীয় ভাষাত বা ঋণগ্ৰহীতাৰ দ্বাৰা বুজাৰ দৰে এক ভাষা বিভিন্ন ষ্টেকহোল্ডাৰ সকলৰ তথ্যৰ বাবে কোম্পানীৰ ৱেব চাইটত ৰখা উচিত। অনুলিপি অনুৰোধ উপলব্ধ কৰা হ'ব।

## 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.

### অতিৰিক্ত সুদ চাৰ্জ নিয়ন্ত্ৰণ

- এবিওফএল-য়ে সুদৰ হাৰ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ আৰু অন্যান্য চাৰ্জ নিৰ্ধাৰণৰ বাবে উপযুক্ত ইন্টাৰনেল নীতি আৰু পদ্ধতি নিৰ্ধাৰণ কৰিছে।
- এবিওফএল ঋণ আৰু অগ্ৰিমৰ বাবে চাৰ্জ কৰা সুদৰ হাৰ নিৰ্ধাৰণৰ বাবে তহবিলৰ খৰছ, মাৰ্জিন আৰু বিপদ প্ৰিমিয়াম বিবেচনা কৰি এক সুদৰ হাৰ মডেল গ্ৰহণ কৰিছে।
- ঋণগ্ৰহীতাৰ বিপদ গ্ৰেডেশ্বনৰ ওপৰত ভিত্তিভাৱে নিৰ্ভৰ কৰি সুদৰ হাৰ চাৰ্জ কৰা হ'ব, অৰ্থাৎ আৰ্থিক শক্তি, ব্যৱসায়, ব্যৱসায়িক প্ৰভাৱিত কৰা নিয়ন্ত্ৰক পৰিবেশ, প্ৰতিযোগিতা, ঋণগ্ৰহীতাৰ অতীত ইতিহাস ইত্যাদিৰ ওপৰত।
- এক্সাপোজাৰৰ বাবে প্ৰযোজ্য সুদৰ হাৰ আবেদনপত্ৰত ঋণগ্ৰহীতা বা গ্ৰাহকৰ ওচৰত প্ৰকাশ কৰা হ'ব আৰু অনুমোদনপত্ৰত স্পষ্টভাৱে জনোৱা হ'ব।
- সুদৰ হাৰ বাৰ্ষিক কৰা হ'ব যাতে ঋণগ্ৰহীতাই একাউন্টত চাৰ্জ কৰা হোৱা ইয়াৰ সঠিক হাৰ সম্পৰ্কে সচেতন থাকে।

## 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.

### অতিৰিক্ত সুদ লোৱাৰ অভিযোগ

এবিওফএল-য়ে সুদৰ হাৰ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ আৰু অন্যান্য চাৰ্জ নিৰ্ধাৰণত উপযুক্ত আভ্যন্তৰীণ নীতি আৰু পদ্ধতি নিৰ্ধাৰণ কৰিছে। এই ক্ষেত্ৰত ঋণৰ চৰ্তাৱলীৰ ক্ষেত্ৰত স্বচ্ছতা সম্পৰ্কে ন্যায় অনুলীলন কোডত নিৰ্দেশিত নিৰ্দেশিকাৰ বিবেচনাত ৰখা হ'ব।

## 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.

## গোপনীয়তা

(ক) গ্রাহক কর্তৃক অনুমোদিত নহ'লে এবিএফএল-য়ে সকলো ব্যক্তিগত তথ্যক ব্যক্তিগত আৰু গোপনীয় বুলি গণ্য কৰিব

(খ) গ্রাহক কর্তৃক অনুমোদিত নহ'লে, এবিএফএল-য়ে নিম্নলিখিত ব্যতিক্রমী ক্ষেত্ৰৰ বাহিৰে অন্য কোনো সত্তাৰ কামত লেনাডেনৰ বিৱৰণ প্ৰকাশ নকৰিব:

- সংবিধিবদ্ধ বা নিয়ন্ত্ৰক আইনৰ দ্বাৰা তথ্য প্ৰদান কৰা
- যদি জনসাধাৰণৰ ওচৰত এই তথ্য প্ৰকাশ কৰাৰ দায়িত্ব থাকে।
- ঋণগ্ৰহীতাৰ সম্মতিত ডেটা গ্ৰুপ কোম্পানীৰ সৈতে শ্বেয়াৰ কৰা যাব পাৰে
- এবিএফএল-য়ে বিপণনেৰ উদ্দেশ্যে অন্য কোনো গ্ৰাহকৰ সম্পৰ্কে তথ্য দিয়াৰ কাৰণ হিচাবে এয়া ব্যৱহাৰ নকৰে।

## 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.

## বিবিধ

বৰ্তমান এবিএফএল-ত স্বৰ্ণ অলঙ্কাৰ বা বাণিজ্যিক যানবাহন অৰ্থায়নৰ জামানতৰ বিপৰীতে ঋণ দিয়াৰ পৰিকল্পনা নকৰে। এই পণ্য লাইনবোৰ যোগ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত, আৰবিআই-ৰ দ্বাৰা নিৰ্ধাৰিত নিৰ্দেশিকাৰে সৈতে সামঞ্জস্য ৰাখি একপিচি নীতি যথাযথভাৱে আপডেট কৰা হ'ব।