



## 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

### ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ ਸੰਹਿਤਾ ਨੂੰ ਵਿਕਸਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ

- ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਉਚਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ।
- ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਰੱਖਣ ਅਤੇ ਯੋਗ ਫੈਸਲੇ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਯੋਗ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਵਧੇਰੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ।
- ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਵਧਾਉਣਾ

### 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.

### ਰਿਣਾ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਪੜਾਵਾਂ ਲਈ ਆਵੇਦਨ

- ਰਿਣਾ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਪੜਾਵਾਂ ਲਈ ਆਵੇਦਨ (ਏ) ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਪੱਤਰ ਵਿਵਹਾਰ ਪ੍ਰਾਦੇਸ਼ਿਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਸਮਝ ਵਿੱਚ ਆਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। (ਬੀ) ਆਵੇਦਨ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਸਾਰੀ ਜਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ ਦਾ ਸਮਾਵੇਸ਼ ਹੋਵੇਗਾ, ਤਾਂਕਿ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਐਨਥੀਐਫ਼ਸੀਜ਼ ਦੁਆਰਾ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੇ ਨਾਲ ਅਰਥਪੂਰਣ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਇੱਕ ਜਾਣਕਾਰ ਨਿਰਣੈ ਲੈ ਸਕੇ। ਰਿਣ ਆਵੇਦਨ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਇਸਦੇ ਨਾਲ ਜਮਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਵੇਗੀ। ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਕੋਲ ਰਿਣ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਰਸੀਦ ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਹੈ।

### 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.

## ਰਿਣ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ / ਸ਼ਰਤਾਂ

- ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਸਵੀਕਾਰ ਪੱਤਰ ਦੇ ਰਾਹੀਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਲਿਖਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਢੰਗ ਨਾਲ, ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੀ ਸੀਮਾ ਦੀ ਰਕਮ, ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਛੂਟ / ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਆਵੇਦਨ ਦੀ ਵਿਧੀ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਸਮੇਤ ਅਤੇ ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਇੰਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖਣਾ ।
- ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਸਵੀਕਾਰ ਪੱਤਰ ਦੇ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਏਸ਼ਿਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਿਵੇਂ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਢੰਗ ਨਾਲ, ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੀ ਸੀਮਾ ਦੀ ਰਕਮ, ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਆਵੇਦਨ ਦੀ ਵਿਧੀ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਸਮੇਤ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਇੰਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖਣਾ । ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਰਿਣ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪੇਸ਼ ਕਰੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝਿਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਹਰ ਇਕਵਾਰ ਦੇ ਨਾਲ, ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ/ ਵੰਡ/ ਪੋਸਟ ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਰਿਣ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਸਵਾਗਤ ਪੱਤਰ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ।
- ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਲਏ ਗਏ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕੋਈ ਵੀ ਧਾਰਾ ਰਿਣ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਬੋਲਡ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ।

## 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.

## ਰਿਣ ਦੀ ਵੰਡ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ

- ਇਸ ਦੀ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਤ ਵੈਬਸਾਈਟ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ ਜਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਲਈ ਵਿਸ਼ਿਸ਼ਟ, ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗੀ । ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਇਹ ਵੀ ਸੁਨਿਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਛੂਟ / ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਿਰਫ ਸੰਭਾਵਤ ਤੌਰ ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਹੋਣ ।
- ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਵਾਪਸ ਲੈਣ/ਤੇਜ਼ੀ ਲਿਆਉਣ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਸੰਬੰਧਿਤ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ।
- ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਜ਼ਮਾਨਤਾਂ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ । ਜੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵੇ ਸਹਿਤ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਏਗਾ ਜਿਸ ਅਧੀਨ ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਸਬੰਧਤ ਦਾਅਵੇ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ / ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀਬੁਝੀਆਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦਾ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ ।

## 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.

## ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਤੋਂ ਲਿਆ ਗਿਆ ਰਿਣ

- ਸੌਰਸਿੰਗ ਏਜੰਟ (ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਏਜੰਟਾਂ ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ) ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਲਗੇ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਮਾਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਜਾਵੇਗਾ ।
- ਏਜੰਟ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਲੱਗੇ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ, ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਏਜੰਟਾਂ ਦਾ ਨਾਮ ਦੱਸਣ ਦੀ ਹਦਾਇਤ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ ਜਿਸ ਨਾਲ ਉਹ ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਵਲੋਂ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰ ਰਹੇ।

- ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਤੁਰੰਤ ਬਾਅਦ, ਪਰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਦੇ ਲੈਟਰ ਹੈੱਡ ਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਰਿਣ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਹਵਾਲੇ ਕੀਤੇ ਸਾਰੇ ਘੇਰਿਆਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ ਰਿਣ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਰਿਣ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ / ਵੰਡ ਵੇਲੇ ਦਿੱਤੀ ਜਾਏਗੀ।
- ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਏ ਗਏ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਨੂੰ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਠੋਸ ਯਤਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

## 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.

## ਜਨਰਲ

- ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਦੇਣ ਤੋਂ ਗੁਰੇਜ਼ ਕਰੇਗੀ, ਸਿਵਾਏ ਰਿਣ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ (ਜਦ ਤੱਕ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਖੁਲਾਸਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ, ਜੋ ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਆ ਸਕਦਾ ਹੈ)।
- ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਕਰਨ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਅਜਿਹੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਪਹੁੰਚਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਾ ਤਬਦੀਲਾ ਸਾਰੇ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਅਨੁਚਿਤ ਉਤਪੀਡਣ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲੈਂਦਾ, ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ, ਰਿਣ / ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਮਾਸਪੇਸ਼ੀ ਸ਼ਕਤੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਆਦਿ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲੈਂਦਾ। ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਦੇ ਸਟਾਫ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਏਜੰਸੀ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਉਹ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਉਚਿਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ।
- ਗ੍ਰਾਹਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਉਪਾਅ ਵਜੋਂ ਅਤੇ ਬੈਂਕਾਂ ਅਤੇ ਐਨ.ਬੀ.ਐਫ.ਸੀ. ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਵੱਖ ਵੱਖ ਰਿਣ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇਕਸਾਰਤਾ ਲਿਆਉਣ ਲਈ, ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਦੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਸਾਰੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਟਰਮ ਲੋਨਜ਼ ਤੇ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਫੀਸ / ਪ੍ਰੀਪੇਮੈਂਟ ਜ਼ਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ।

## 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.

## ਬੋਰਡ ਡਾਇਰੈਕਟਰਾਂ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ

- ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਨੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਦਿੱਤੀ ਹੈ।
- ਉਚਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸੰਗਿਤਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇਕ ਸੰਗਠਿਤ ਰਿਪੋਰਟ ਨਿਯਮਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ ਤੇ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾਏਗੀ।

## 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 Id: 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.

## ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਸਾਡਾ ਮੁੱਖ ਫੋਕਸ ਹੈ ।

ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਦੇ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਵਧੇਰੇ ਸਾਰਥਕ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਇੱਕ ਵਿਧੀਵਤ ਸਿਸਟਮ ਬਣਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ । ਇਹ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਮੰਗਿਆ ਜਾ ਰਿਹਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਸਹੀ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਹੈ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਦੇ ਦਿੱਤੇ ਢੰਗ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੈ ।

## ਏ. ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਫਰਿਆਦਾਂ / ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਮਸ਼ੀਨਰੀ

ਉਹ ਗਾਹਕ ਜੋ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ ਤੱਕ (ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ) ਸਵੇਰੇ 9:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6 ਵਜੇ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਹੇਠ ਦਿੱਤੇ ਚੈਨਲਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ।

- 1800-270-7000 ਤੇ ਸਾਡੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ
- ਸਾਨੂੰ [care.finance@adityabirlacapital.com](mailto:care.finance@adityabirlacapital.com) ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰੋ
- ਸਾਨੂੰ ਹੇਠ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ ਤੇ ਲਿਖੋ:

### ਆਦਿਤਯਾ ਬਿਰਲਾ ਫਾਇਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ

10 ਵੀਂ ਮੰਜਿਲ, ਆਰ-ਟੈਕ ਪਾਰਕ, ਨਿਰਲੱਠ ਕੰਪਲੈਕਸ,  
ਵੈਸਟਰਨ ਐਕਸਪ੍ਰੈਸ ਹਾਈਵੇ ਦਾ, ਗੌਰੇਗਾਂਓ ਪੂਰਵ,  
ਮੁੰਬਈ - 400 063

ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਜਾਂ ਜੇ ਉਹ ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਹੱਲ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਕੋਲ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਇਸ ਪ੍ਰਕਾਰ ਹੈ:

## ਮਿੱਸ ਸਮਿਤਾ ਨਾਡਕਰਨੀ

ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ: [grievance.finance@adityabirlacapital.com](mailto:grievance.finance@adityabirlacapital.com)

ਫੋਨ: 08045860196

ਜੇ ਉਪਰੋਕਤ ਚੈਨਲਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਪ੍ਰਤਿਕ੍ਰਿਆ ਸੰਤੋਖਜਨਕ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਸਾਡੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ ਦੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹਨ: [ABFL.GrievanceHead@adityabirlacapital.com](mailto:ABFL.GrievanceHead@adityabirlacapital.com)

ਅਸੀਂ ਇਸ ਚੈਨਲ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਪੱਤਰ/ਈਮੇਲ ਨੂੰ 5 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦਾ ਭਰੋਸਾ ਦਿਵਾਉਂਦੇ ਹਾਂ ।

ਜੇ ਇਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ / ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਹੱਲ ਨਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੁਪਰਵੀਜ਼ਨ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਖੇਤਰੀ ਦਫਤਰ ਦੇ ਇੰਚਾਰਜ ਅਧਿਕਾਰੀ ਕੋਲ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਿਸ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਦਾ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫਤਰ ਆਉਂਦਾ ਹੈ। ਡੀ.ਐਨ.ਬੀ.ਐਸ. ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠ ਦਿੱਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ

## ਡਿਪਟੀ ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ, ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ

ਅਹਿਮਦਾਬਾਦ ਖੇਤਰੀ ਦਫਤਰ

1 ਲੀ ਮੰਜਿਲ, ਗਾਂਧੀ ਬਿਜ਼ ਦੇ ਨੇੜੇ, ਅਹਿਮਦਾਬਾਦ - 380014

ਟੈਲਿ: 079 - 27540093/27540943

ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ: [dnbsahmedabad@rbi.org.in](mailto:dnbsahmedabad@rbi.org.in)

## ਬੀ. ਲਾਜ਼ਮੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ

ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਸਾਡੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ:

- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸੁਝਾਅ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਪ੍ਰਬੰਧ ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ, ਪਤਾ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਦਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ।



ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਇਕਾਈ ਦੀ ਵਿਧੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਬੰਦ ਹੋਣ ਨੂੰ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ।

ਉਹ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਗੇ ਕਿ ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਪੱਧਰ ਤੇ ਹੱਲ ਕਰਨਾ ਸੰਭਵ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਉਚਿਤ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਧਾਈ ਗਈ ਹੈ । ਜਦ ਕਿ ਅੰਤਮ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਅਜਿਹੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਪਹੁੰਚੀਏ ਜਿੱਥੇ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸੀਨੀਅਰ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾ ਕਰਨੀ ਪਵੇ, ਅਸੀਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਇਕ ਮਜ਼ਬੂਤ ਤੰਤਰ ਕਾਰਜ ਵਿਧੀ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਅਤੇ ਫੈਲਣ ਦੇ ਕਾਰਨ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਦੁਹਰਾਓ ਦੀ ਰੋਕਥਾਮ 'ਤੇ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦੇ ਨਜ਼ਰੀਏ ਤੋਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਹੈ ।

## ਸੀ. ਸਮੇਂ ਸੀਮਾ

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ, ਗਾਹਕ ਉਪਰੋਕਤ ਦੱਸੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚੈਨਲ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ (ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਅੰਦਰੂਨੀ ਮਸ਼ੀਨਰੀ ਤੇ ਪੁਆਇੰਟ (ਏ) ਵੇਖੋ) । ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. 5 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ / ਜਵਾਬ ਭੇਜਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ । ਇਕ ਵਾਰ ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਹੋ ਜਾਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਜਾਂ ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅੰਤਮ ਜਵਾਬ ਦੇਵੇਗਾ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਤੇ ਇਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੋਰ ਸਮੇਂ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਦਾ ਇਰਾਦਾ ਰੱਖਦਾ ਹੈ ।

ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸਾਡੇ ਅੰਤ ਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸਹੀ ਪਰਿਪੇਖ ਵਿੱਚ ਵੇਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਹਰ ਸੰਭਵ ਕੋਣਾਂ ਤੋਂ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ।

ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੁੱਦੇ ਤੇ ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਦੇ ਸਟੈਂਡ ਦਾ ਸੰਚਾਰ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ । ਜਿਹੜੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਮਸਲਿਆਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਲਈ ਕੁਝ ਸਮਾਂ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ।

ਉਪਰੋਕਤ ਪਾਲਿਸੀ ਦੀ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ, ਸੰਸ਼ੋਧਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਵੀ ਕੋਈ ਨਵੀਂ ਤਬਦੀਲੀ ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਫਰਿਆਦਾਂ / ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨਵਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਚੈਨਲ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ ।

## 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.

## ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸੰਹਿਤਾ ਨੂੰ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨ ਦਾ ਢੰਗ

ਉਚਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸੰਹਿਤਾ, ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ ਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਇਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਿਸ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਪਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ । ਬੇਨਤੀਆਂ ਤੇ ਕਾਪੀਆਂ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ ।

## 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.

## ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦਾ ਨਿਯਮ

- ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਨੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀਆਂ ਹਨ ।
- ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਨੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਨੂੰ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ, ਰਿਸਕ ਅਤੇ ਅਡਵਾਂਸ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਪੂੰਜੀ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ।
- ਵਸੂਲੀ ਗਈ ਵਿਆਜ ਦਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਵਿੱਤੀ ਤਾਕਤ, ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਵਾਤਾਵਰਣ, ਮੁਕਾਬਲੇ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦਾ ਪਿਛਲਾ ਇਤਿਹਾਸ ਆਦਿ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਅਪਗ੍ਰੇਡ ਕਰਨ ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਾ ਹੈ ।

- ਐਕਸਪੋਜ਼ਰ ਲਈ ਲਾਗੂ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਜਾਂ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਬਿਨੈਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ।
- ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਸਾਲਾਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ, ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਉਹ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੋਵੇ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਖਾਤੇ ਤੋਂ ਸੁਲਕ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ।

## 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.

## ਵਧੇਰੇ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲਣ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਨੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀਆਂ ਹਨ । ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਰਿਣ ਦੀਆਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਬਾਰੇ ਉਚਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸੰਹਿਤਾ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ।

## 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.

## ਗੁਪਤਤਾ

ਏ) ਜਦ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਰੱਖੇਗਾ ।

ਬੀ) ਜਦ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਅਸਾਧਾਰਨ ਮਾਮਲਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਸੌਂਪੇ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਜ਼ਾਹਿਰ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ:

- ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਨਿਯਮਕ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ।
- ਜੇ ਇਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨਾ ਜਨਤਾ ਦਾ ਫਰਜ਼ ਬਣਦਾ ਹੈ ।
- ਡੇਟਾ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਸਮੂਹ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨਾਲ ਸਾਂਝਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ।
- ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਇਸਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦੇ ਕਾਰਨ ਵਜੋਂ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ ।

## 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.

## ਵਿਵਿਧ

ਵਰਤਮਾਨ ਵਿੱਚ ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਸੋਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣਿਆਂ ਜਾਂ ਵਪਾਰਕ ਵਾਹਨ ਵਿੱਤ ਦੇ ਜਮਾਂ ਕਰਨ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਰਿਣ ਦੇਣ ਦੀ ਕਲਪਨਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦੀ । ਇਨ੍ਹਾਂ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀਆਂ ਸਤਹਿ ਨੂੰ ਜੋੜਨ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ, ਐਫ.ਪੀ.ਸੀ. ਪਾਲਿਸੀ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਦੱਸੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ।