



## 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

### கோடின் சிறப்பம்

இந்தக் கோட் கீழ்காணும் சிறப்பம்சங்கள் மூலம் மேம்படுத்தப் பட்டுள்ளன:

- இதன் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுடன் அணுகுகையில் நலமான நடவடிக்கைகளை உறுதிப்படுத்திக் கொள்கிறது.
- வாடிக்கையாளர்களுக்கு உள்ள மிகச் சிறப்பான வெளிப்படைத்தன்மையின் காரணமாக இந்த புராடக்ட் குறித்து நல்ல புரிதல் உண்டாகி இருக்கிறது மேலும் உறுதியான தீர்வுகளும் எடுக்கப்படுகின்றன.
- ஏபிஎஃப்எல்-லில் வாடிக்கையாளர்களின் நம்பிக்கை உறுதிப்படுத்தப் படுகின்றன.

### 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.

### லோன்களுக்கு விண்ணப்பித்தல் மற்றும் அவற்றை செயல்படுத்துதல்

- லோன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அதனை செயல்படுத்தும் முறைகள் (அ) லோன் பெறுகின்றவர் குறித்த அனைத்து தொடர்பு பணிகளும் அந்தந்த பிராந்திய மொழிகளிலேயே செய்து கொள்ளப்படும் அல்லது கடன் பெறுபவருக்கு புரிகின்ற ஒரு மொழியில் செய்யப்படும். (ஆ) லோன் விண்ணப்பத்தில் கடன் பெறுபவரின் விருப்பம் அறிந்து கொள்ளும்படியாக அவசியமான தகவல்கள் பதிவு செய்யப்படும், இதனால் என்பிஎஃப்சியின் மூலம் அறிவிக்கப்பட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் ஒழுங்கான முறையில் ஒப்பீடு செய்யப்படும் மற்றும் கடன் பெறுபவரால் இதன் அடிப்படையில் முடிவுகளை மேற்கொள்ள முடியும். லோன் விண்ணப்ப படிவத்தில் அத்துடன் சமர்ப்பிக்கப் பட வேண்டிய ஆவணங்களை கொடுக்க வேண்டும். ஏபிஎஃப்எல் ஒரு சிஸ்டம் உள்ளது அதாவது அனைத்து லோன் விண்ணப்பங்கள் அனைத்துக்கும் ஒரு சமர்ப்பிப்பு ரசீது கொடுக்கப் படுவது கடைப்பிடிக்கப்படுகிறது.

### 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.

### லோன் அப்ரேஸல் மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்

- ஏபிஎஃப்எல் கடன் பெறுபவருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக ஒப்புதல் கடிதத்தை கொடுக்கிறது, இதில் ஒப்புதல் செய்யப்பட்டத் தொகையின் வரையறை மற்றும் இத்துடன் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளும் தெரிவிக்கப் படுகின்றன, இதில் வருடாந்திர தள்ளுபடி விகிதம்/ வட்டி விகிதம் அடங்கும் மற்றும் விண்ணப்பத்தின் முறைகளும் உள்ளடங்குகின்றன, மற்றும் கடன் பெறுபவர் விதிமுறைகள் மற்றும்

நிபந்தனைகளை ஏபிஎஃப்எல் ரிக்கார்டுகளில்படி ஏற்றுக் கொள்ளுதலை செய்ய வேண்டும்.

- ஏபிஎஃப்எல் கடன் பெறுபவருக்கு அவர்களுக்கு புரிகின்ற மொழியில் ஒப்புதல் கடிதத்தைக் கொடுக்கிறது அல்லது ஒப்புதலான கடன் தொகை குறித்த விபரங்களை விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் அடங்கிய மற்றும் வருடாந்திர வட்டி விகிதம் ஆகியன அனைத்து விபரங்களையும் விண்ணப்பத்திலேயே விபரமாக கொடுத்து விடுகின்றனர் மற்றும் விதிமுறைகளையும் நிபந்தனைகளையும் கடன் பெறுபவர் ஏற்றுக் கொண்டார் என்பதற்கான ஒப்புதல் சான்றையும் பெற்றுக் கொண்டு ஆவணமாக பாதுகாக்கிறது. ஏபிஎஃப்எல் லோன் ஒப்பந்தத்தின் பிரதியை கடன் பெறுபவரின் புரிதல் ஒப்புதல் ஆவணமாக பாதுகாத்து வைக்கிறது, இத்துடன் கடன் ஒப்பந்த பத்திரத்தில் குறிப்பிடப் பட்டு இணைக்கப்பட்டுள்ள ஆவணங்களாக ஒப்புதல் நேரச் சான்றிதழ்/பணம் கொடுக்கும்போதான ஆவணங்கள்/ பணம் கொடுக்கப்பட்ட பின்னர் வரவேற்பு ஆவணப் பத்திரங்கள் என அனைத்தையும் பாதுகாப்பாக வைத்திருக்கிறது.
- கடன் ஒப்பந்தப் பத்திரத்தில் கடன் தவணைத் தொகையை திரும்பச் செலுத்துகையில் தாமதமாக அல்லது செலுத்தப்படாமல் இருக்கும் நிலையில் கூடுதல் கட்டணத்தொகையை வழங்குதல் குறித்த விபரங்கள் போல்டாக குறிப்பிடப் பட்டுள்ளது.

## 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.

## லோன்கள் வழங்குதலின் போது விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உள்ளடக்கம்

- இதன் இணையத்தளத்தில் வெளியிடப் பட்டுள்ள தகவல்கள் அல்லது பொறுத்தமான மற்றும் சரியான வாடிக்கையாளர் மூலமாக, ஏபிஎஃப்எல் தங்களிடம் கடன் வாங்கியவர்கள்) ஆகியவர்களுக்கு அவர்களின் பிராந்திய மொழியில் அல்லது அவர்களுக்குப் புரிகின்ற மொழியில், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் உள்ள மாற்றங்கள் உட்பட அனைத்தும் வழங்கப் படும். ஏபிஎஃப்எல் தள்ளுபடிகளில் / வட்டிவிகிதங்களில் உள்ள மாற்றங்கள் மற்றும் இது சார்ந்த கட்டணங்கள் அனைத்தும் முறையாக குறிப்பிடப் பட்டிருக்கும்.
- பணம் செலுத்துதல் குறித்த நினைவூட்டல்கள்/ தொகைக் கூட்டுதல் அல்லது செயல்பாடுகள் என அனைத்தும் லோன் ஒப்பந்தப் படிவத்தில் தெளிவாகவும் விளக்கமாகவும் குறிப்பிடப் பட்டிருக்கிறது.
- ஏபிஎஃப்எல் அனைத்து தவணைப் பணத்தையும் திரும்பக் கொடுக்கும் போது அனைத்து செக்யூரிட்டிகளையும் ரிலீஸ் செய்கிறது அல்லது செலுத்தப்படாத பணத் தொகையை முறையான விதிகளுக்கு உட்பட்டு செலுத்தும் ஏற்பாட்டைச் செய்கிறது அல்லது கடன் பெற்றவர் மீதான நடவடிக்கைகள் எடுக்க நேரகையில் ஏபிஎஃப்எல் ஏற்படுத்திய விதிகளைப் பின்பற்றிச் செய்து கொள்கிறது. ஒருவேளை இப்படியான நடவடிக்கைகளை எடுக்கும் நோக்கம் இருக்கும்பட்சத்தில், கடன் பெற்றவருக்கு முன்னதாகவே இது குறித்த விபரங்களை மிக விளக்கமாக மற்றும் இன்னும் செலுத்தப் படாத தவணைகள் அல்லது வேறு பிரச்சனைகளை ஏபிஎஃப்எல் மூலம் தெளிவாக குறிப்பிடப் பட்டு குறிப்பிட்ட செக்யூரிட்டிகளை அது சார்ந்த கிளைம்களின் அடிப்படையில் செட்டில் செய்ய/ செலுத்தும் படி கேட்டுக் கொள்ளப் படுகிறது.

## 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.

## டிஜிட்டல் லெண்டிங் பிளாட்ஃபார்ம்களில் இருந்து லோன் வழங்கப் படுகிறது.

- கடன் வழங்கும் முகவர்களாக டிஜிட்டல் லெண்டிங் பிளாட்ஃபார்ம்களின் பெயர்களை இதன் பின்னர் இவர்கள் முகவர்கள் என்று குறிப்பிடப்படும்) ஏபிஎஃப்எல்லின் இணையத்தளத்தில் வெளியிடப் படும்.
- டிஜிட்டல் லெண்டிங் பிளாட்ஃபார்ம்கள் முகவர்களாக வாடிக்கையாளர்களிடம் அறிமுகப்படுத்தப் பட்டு அறிவிக்கவும் படுகிறது, ஏபிஎஃப்எல்லின் பெயர் மற்றும் ஏபிஎஃப்எல் முகவர்களின் பெயர்களையும் வெளியிடுகிறது, இவர்கள் கம்பெனிக்குப் பதிலாக வாடிக்கையாளர்களிடம் தொடர்பு கொண்டு விபரங்களை வழங்கி உதவியாக இருக்கிறார்கள்.
- ஒப்புதல் கொடுக்கப்பட்ட பின்னர் உடனடியாக, லோன் ஒப்பந்தம் நிறைவு செய்யப்படும் முன்னர், கடன் பெறுபவருக்கு ஏபிஎஃப்எல்லின் கடிதத் தலைப்புப் பக்கத்தில் அச்சிட்டு ஒப்பமிட்ட ஒப்புதல் கடிதம்

கொடுக்கப்பட்டு விடுகிறது.

- லோன் ஒப்பந்தத்தின் பிரதியுடன் இணைக்கச் சொல்லிக் கேட்டுக் கொண்ட அனைத்து ஆவணங்களின் ஒரு பிரதியும் கடன் பெறுகின்றவர்களுக்கு கடன் பத்திரத்தின் ஒப்புதல்/ ஒப்பந்த கடிதத்துடன் இணைத்துக் கொடுக்கப்பட்டு விடுகிறது.
- ஏபிஎஃப்எல் மூலமாக நியமிக்கப்பட்ட டிஜிட்டல் லெண்டிங் பிளாட்ஃபார்ம்கள் ஆக்கப்பூர்வமான மேற்பார்வை மற்றும் அனைத்தையும் சரிப்பார்த்தல் பணிகளையும் செய்யும் பொறுப்பை ஏற்றுக் கொள்கிறது.
- புகார்கள் மற்றும் ஆலோசனைகள் குறித்து முறையாக விசாரிக்க மட்டும் நிவர்த்திகளைச் செய்ய போதிய அளவிலான முயற்சிகள் மேற்கொள்ளப்பட்டு விழிப்புணர்வு உண்டாக்கப்படும்.

## 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.

## பொதுவானவைகள்

- ஏபிஎஃப்எல் கடன் பெறுபவரின் தனிப்பட்ட தீர்மானங்களில் தலையிடுவதிலிருந்து விலகி இருக்கும், மேலும் கடன் தொடர்பாக உருவாக்கப்பட்டுள்ள விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள விஷயங்களைத் தவிர்த்து, ஒருவேளை இது கடன் பெறுபவருக்கு முன்னதாகவே தெரிவிக்கப்படுகிறது, இது ஏபிஎஃப்எல்லின் அறிவிப்பில் வெளியிடப்படுபவையாக இருக்கக் கூடும்)
- கடன் பெறுபவரின் கணக்கு மாற்றிக் கொடுக்கும் கோரிக்கை பெறப்பட்ட நிலையில், குறிப்பிட்ட நிறுவனம் அதாவது ஏபிஎஃப்எல்லின் ஒப்புதல் கிடைத்துள்ள நிலையில், அப்படி ஏதாவது இருக்கையில், கடன் பெறுபவருக்கு விண்ணப்பெற்ற நாளிலிருந்து இது குறித்து 21 நாட்களில் தெரிவிக்கப்பட்டு விடுகிறது. இப்படியான டிரான்ஸ்ஃபர்கள் கோரிக்கை விடுத்தவரின் விருப்பத்தின் பேரிலும் நிறுவனத்தின் விதிமுறைகளின் அடிப்படையிலும் செய்து கொடுக்கப்படுகிறது.
- கடன் பெற்றவர் மூலம் செலுத்தப்பட வேண்டிய தவணைத்தொகை செலுத்தப்படாமல் இருக்கும் நிலையில், ஏபிஎஃப்எல் அவருக்கு கட்டணம் செலுத்தும்படி கொடுத்த நினைவூட்டல்களை மறுப்பதில்லை அதாவது கடன் பெற்றவர்களை தொடர்ந்து அசவுகரியமான நேரங்களில் தொல்லைக் கொடுப்பதாக இருக்கட்டும், கடனை/தவணையை ஆள் வைத்து மிரட்டி பெற முனைவது போன்றன அடங்கும். ஏபிஎஃப்எல் ஊழியர்களுக்கு மற்றும் அனைத்து முகவர் ஊழியர்களுக்கு வாடிக்கையாளர்களுடன் தவணைத்தொகை வசூலிப்பதற்கான நாகரீகமான முறைகளை பயிற்சியில் சொல்லிக் கொடுத்து தயார் செய்கிறது.
- வாடிக்கையாளர்களின் பாதுகாப்பினை கவனத்தில் கொண்டு மற்றும் வங்கிகளில் மற்றும் என்பிஎஃப்சிகளில் பலவகையான கடன்களைப் பெற்றவர்களின் பணம் திரும்ப செலுத்தப்படும் நிலையில் ஒரு ஒழுங்கை கொண்டு வரும்படியாக, ஏபிஎஃப்எல் முன்னதாக கடனைக் கட்டி முடிக்கும் நிலையில் கட்டணத்தை / முன்னதாக கடனைக் கட்டி முடிப்பதற்கான அபராதங்கள் ஆகியவைகளை ஃபுளோட்டிங் வட்டி விகிதத்தில் கணக்கிடப்பட்டு கடன் பெற்றவர்களிடம் வசூலிக்கிறது என்பது குறிப்பிடத் தக்கது.

## 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.

## போர்டு ஆஃப் டைரக்டர்களின் பொறுப்புகள்.

- ஏபிஎஃப்எல் போர்ட் ஆஃப் டைரக்டர்கள் புகார்களுக்கு மற்றும் அதிருப்திகளுக்கு விளக்கம் மற்றும் நிவர்த்திகளை செய்வதற்கான ஏற்பாடுகளைச் செய்து வைத்துள்ளனர்.
- ஃபெய்ர் பிராக்டிசீஸ் கோட்க்கான விதிமுறைகளை குறிப்பிட்ட காலகட்டத்தில் மறுபரிசீலனை செய்யப்படுகிறது மற்றும் அதிருப்தி மற்றும் புகார்களை விசாரித்து அவைகளுக்கு தீர்வுகளை பல நிலைகளில் செய்யும்படியாக நிர்வாகத்தில் ஏற்பாடுகளைச் செய்துள்ளது. ஒரு குறிப்பிட்ட இடைவெளியில் இப்படியான மறுபரிசீலனைகள் குறித்த ரிப்போர்ட்களின் தொகுப்பு போர்டில் சமர்ப்பிக்கப்படுகிறது.

## 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](mailto: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.

## குறை தீர்க்கும் வழிமுறைகள்

ஏபிஎஃப்எல்லில், வாடிக்கையாளர்களின் திருப்தியே எங்களுடைய முதன்மை நோக்கமாக இருக்கிறது.

ஏபிஎஃப்எல்லில் குறை தீர்க்கும் வழிமுறைகளை மிகவும் அர்த்தமுள்ளதாகக் மற்றும் ஆற்றல்மிக்கதாகக், ஒரு அமைப்புரீதியான சிஸ்டம் உருவாக்கப்பட்டுள்ளது. இந்த சிஸ்டம் மூலமாக குறை தீர்த்தல் மற்றும் புகார்களை விசாரித்தலில் ஒரு ஒழுங்குமுறையை குறிப்பிட்ட அமைப்புக்கு மத்திய்யில் சில விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் அடிப்படையில் அனைத்தும் தீர்மானிக்கப்பட்டு செயல்படுத்தப்படுகிறது.

### அ. வாடிக்கையாளர்களின் புகார்கள்/குறைகள் ஆகியவற்றை கையாளும் முறைகள்.

கருத்துகளை தெரிவிக்க விரும்பும் வாடிக்கையாளர்கள் அல்லது புகார்களை அனுப்ப விரும்பும் வாடிக்கையாளர்கள் பின்வரும் வழிகளை பயன்படுத்தி அனுப்பலாம் **காலை 9:30 முதல் மாலை 6:00 வரைக்கும், திங்கட்கிழமை முதல் வெள்ளிக்கிழமை வரைக்கும் (தேசிய விடுமுறைகள் நீங்கலாக).**

- எங்கள் வாடிக்கையாளர் சேவை உதவி எண்ணில் தொடர்பு கொள்ளுங்கள் 1800-270-7000
- மின்னஞ்சல் அனுப்புங்கள் [care.finance@adityabirlacapital.com](mailto:care.finance@adityabirlacapital.com)
- கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ள முகவரியில் எங்களுக்கு கடிதம் எழுதுங்கள்:

### ஆதித்யா பிரிவா ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்

10வது மாடி, ஆர்- டெக் பார்க், நிர்லான் காம்ப்லெக்ஸ்,

வெஸ்டர்ன் எக்ஸ்பிரஸ் நெடுஞ்சாலையை ஒட்டினார்போல், கோரேகான் கிழக்கு,

மும்பை - 400 063

ஒருவேளை புகார்களை அனுப்பிய குறிப்பிட்ட நாட்களுக்குள் தீர்வுகளைச் சொல்லாவிட்டால் அல்லது அவன்/அவள் ஏபிஎஃப்எல் வழங்கிய தீர்வுகளால் திருப்தி அடையாவிட்டால், வாடிக்கையாளர்கள் புகார்களை நிவர்த்தி செய்யும் அதிகாரியை சந்தித்துப் பேசலாம். புகார்களை விசாரித்து தீர்மானம் அளிக்கும் அதிகாரியின் தொடர்பு எண் மற்றும் முகவரி கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளது :

மிஸ். ஸ்மிதா நட்கர்னி

தொலைப்பேசி: 08045860196

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

மேலே குறிப்பிடப் பட்டுள்ள வழிகள் மூலமாக கொடுக்கப்பட்ட தீர்வுகள் மற்றும் சமாதானங்கள் திருப்திகரமாக இல்லாத பட்சத்தில், வாடிக்கையாளர்கள் புகார்களை நிவர்த்தி செய்யுங்கள் பிரிவின் தலைமை அதிகாரியிடம் நேரடியாக முறையிடலாம்: [ABFL.GrievanceHead@adityabirlacapital.com](mailto:ABFL.GrievanceHead@adityabirlacapital.com)

நாங்கள் கடிதங்கள்/மின்னஞ்சல்கள் மூலமாக பெறப்பட்ட அனைத்து விஷயங்களுக்கு 5 வேலை நாட்களில் தீர்வுகளையும் சமாதானங்களையும் கொடுக்கிறோம் என்று உறுதி அளிக்கிறோம்.

கொடுக்கப்பட்ட புகார்/ விவாதம் ஒரு மாத காலத்திற்குள் கவனிக்கப்பட்டு தீர்வுகள் சொல்லப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர்கள் ஏபிஎஃப்எல் வரம்புக்கு கீழ் அமைந்துள்ள ஆர்பிஐயின் மேற்பார்வையின் கீழ் இருக்கும் வங்கி - அல்லாத பிராந்திய அதிகாரியின் பிரிவுக் கிளை அலுவலகத்தில் தலைமைப் பொறுப்பில் உள்ள அதிகாரியிடம் முறையிடலாம். டிஎன்பிஎஸ் குறித்த விபரங்கள் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளன:

### டெபுட்டி. ஜெனரல் மேனேஜர், டிப்பார்ட்மெண்ட் ஆஃப் நான் -பேங்க்கிங் சூப்பர்விஷன்

அஹமதாபாத் ரீஜனல் அலுவலகம்

1வது மாடி, காந்தி பிரிட்ஜ் அருகில்

அஹமதாபாத் - 380014

தொலைப்பேசி: 079 -27540093/27540943

மின்னஞ்சல்: [dnsahmedabad@rbi.org.in](mailto:dnsahmedabad@rbi.org.in)

### ஆ. மிக அவசியமான டிஸ்பிளே தேவைகள்

ஏபிஎஃப்எல் கீழ்காணும் விஷயங்களை எங்களுடைய அனைத்துக் கிளைகளிலும் உள்ளடக்கியுள்ளது:

- புகார்கள் மற்றும் ஆலோசனைகளைப் பெறுவதற்கான முறையான ஏற்பாடுகள் செய்யப்பட்டுள்ளன.
- புகார்களை நிவர்த்தி செய்யும் அதிகாரியின் பெயர், முகவரி மற்றும் தொடர்பு எண் ஆகியன கொடுக்கப்பட்டுள்ளது.

புகார்களை நிவர்த்தி செய்யும் பிரிவானது வாடிக்கையாளர்கள் மூலம் பெறப்படும் புகார்களை வாடிக்கையாளர்கள் திருப்தி படும் வகையில் தீர்த்து வைக்கிறது.

அவன்/அவள் கொடுத்த புகார்கள் தீர்த்து வைக்கப்படாத நிலையில் புகார்கள் அதன் தன்மை மற்றும் அடிப்படையின் நோக்கப்படி மேல்நிலை அதிகாரிகளின் கவனத்திற்கும் பிரிவு தலைமைகளிடமும் கொண்டு செல்லப்படுகிறது. இதன் மூலமாக தீர்வு சொல்லப்படாத புகார்களை வாடிக்கையாளர்கள் சீனியர் நிர்வாக அதிகாரியிடம் தெரிவிக்க வேண்டிய அவசியம் இருக்காது, இப்படியான பிரச்சனைகளுக்கு மிக வேகமாக தீர்வுகளைச் சொல்லும்படியாக ஏற்பாடுகள் செய்யப்பட்டுள்ளன, புகார்களின் தன்மையின்படி மற்றும் அவைகளைப் புரிந்து கொள்ளப்பட்ட நிலைப்படி சரியானத் தீர்வுகளை மிக விரைவாக உரியவர்களால் கொடுக்கப்படுகிறது மற்றும் இதனால் காலத்தாமதமின்றி சரியானத் தீர்வு வழங்கப்பட்டு மீண்டும் இப்படியான சூழ்நிலை உருவாகாமல் தடுக்கப்படுகிறது.

### இ. கால வரையறை

புகார்களைப் பதிவு செய்ய, வாடிக்கையாளர்கள் மேலே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வழிகள் மூலமாக தொடர்பு கொள்ளலாம் (பாயிண்ட் எண் (அ)வை உள்ளார்ந்த நிர்வாகம் மூலம் வாடிக்கையாளர் புகார் விசாரணை குறித்தப் பிரிவைப் பாருங்கள்). புகார்கள் எழுத்துப்பூர்வமாக பெறப்பட்டிருந்தால், பெறப்பட்ட 5 வேலை நாட்களுக்குள் ஏபிஎஃப்எல் அவர்களுக்கு புகாரைப் பெற்றுக் கொண்டதற்கான சான்று கடிதத்தை அனுப்பி வைக்கிறது. குறிப்பிடப் பட்டுள்ள விஷயம் புரிந்து கொள்ளப்பட்ட நிலையில், ஏபிஎஃப்எல் தீர்மானமாக தீர்வுகள் விளக்கங்களை வாடிக்கையாளர்களுக்கு அனுப்பி வைக்கிறது அல்லது மேலும் விரிவான பார்வையை புகார்கள் கிடைத்த ஒரு மாத காலக்கட்டத்திற்குள் நிவர்த்தி செய்ய ஏற்பாடுகளைச் செய்து விடுகிறது.

எங்களிடம் கிடைக்கப்பட்ட புகார்கள் அதன் இயல்பு தன்மையை புரிந்து கொள்ளப்படுகிறது மற்றும் அவை பலக் கோணங்களில் ஆராயப்பட்டு உரியத் தீர்வுகளுக்கு ஏற்பாடு செய்யப்படுகிறது.

ஏபிஎஃப்எல் மூலமாக வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்கள் அளித்தப் புகார்களில் சரியான பார்வையும் தீர்வும் வழங்கப்படுகிறது. பெறப்பட்ட புகார்கள் முதலில் ஆழமாக ஆய்வுக்கு உட்படுத்தப்படுகின்றன, மற்றும் மிக வேகமாக அவைகளுக்கான பதில்கள் அனுப்பி வைக்கப்படுகின்றன என்பது குறிப்பிடத் தக்கது.

மேலே குறிப்பிடப் பட்டுள்ள பாலிசியானது குறிப்பிட்ட காலகட்டத்தில் மறுபரிசீலை செய்யப் பட்டு திருத்தங்கள் செய்யப்படுகிறது, மேலும் ஏபிஎஃப்எல் மூலமாக புதிய மாற்றங்கள் புதுப்பிக்கப்பட்டு சேர்த்துக் கொள்ளப்படுகின்றன, இதன் அடிப்படையில் புகார்கள்/ குறைகள் ஆகியன அனைத்தும் புகார்களை நிவர்த்தி செய்யும் பிரிவுக்கு தெரிவிக்கப் பட்டு கவனிக்கப் பட்டு தீர்மானங்கள் வழங்கப்படுகின்றன.

மொழி மற்றும் தொடர்புக்கான வழி மூலமாக ஃபெயர் பிராக்டீஸ் கோட் குறித்து தொடர்புகள் மேற்கொள்ளப்படுகின்றன

ஃபெயர் பிராக்டீஸ் கோட், பெரும்பாலும் பிராந்திய மொழியில் மட்டுமே விளக்கவும் விவரிக்கவும் படுகின்றன அல்லது கடன் பெறுபவருக்கு நன்றாக புரியும் மொழியில் செய்து கொள்ளப்படுகிறது இது குறித்த விபரங்கள் கம்பெனியின் இணையத்தளத்தில் குறிப்பிடப் பட்டுள்ளது. கம்பெனியானது இப்படியானச் சூழலில் கோரிக்கையின் அடிப்படையில் ஆஜராகி தொடர்புகளை கவனித்துக் கொள்ளும்.

## 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.

### அதிகப்படியான வட்டி வசூலிக்கப்படுவது குறித்த புகார்கள்

ஏபிஎஃப்எல் மிகவும் பொறுத்தமான உட்புற கொள்கைகளை மற்றும் சட்டத்திட்டங்களை விதித்து அதன் அடிப்படையில் வட்டி விகிதங்களை தீர்மானித்து உள்ளது மற்றும் செயல்படுத்துவதற்கான கட்டணங்களையும் நிர்ணயித்து உள்ளது. இதன் அடிப்படையில் ஃபெயர் பிராக்டீஸ் கோட்க்கான விதிமுறைகள் உருவாக்கப்பட்டு கடைப்பிடிக்கவும் பட்டு வருகின்றன, இவை விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு உட்பட்டு வெளிப்படையாக செய்யப்பட்டுள்ளது, இதில் லோன்கள் வழங்குதல் குறித்த தெளிவும் வெளிப்படையாக இருக்கும் என்பது குறிப்பிடத் தக்கது.

### 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.

### அதிகப்படியான வட்டி விதிப்பது குறித்த விதிமுறைகள்

- ஏபிஎஃப்எல் தங்கள் நிர்வாகத்திற்குத் தக்கப்படியாக உள்ளார்ந்த கொள்கைகளை உருவாக்கி உள்ளது மற்றும் வட்டி விகிதங்களை தீர்மானிக்கிறது மற்றும் அதனை செயல்படுத்துதல் மற்றும் பிற கட்டணங்களையும் தீர்மானிக்கிறது.
- ஏபிஎஃப்எல் வட்டி விகித மாடலை ஏற்றுக் கொண்டுள்ளது, ஃபண்டுகளின் விலைகளை கவனத்தில் கொண்டு, மார்ஜின் மற்றும் ஆபத்துக் காரணிகள் மற்றும் லோன்கள் மீதான வட்டி விகிதங்களை தீர்மானித்தல் மற்றும் அட்வான்சு என் அனைத்தையும் தீர்மானித்து நிறைவேற்றுகிறது.
- வட்டி விகிதமானது கடன் பெறுகின்றவரின் கிரேடேஷனின் அடிப்படையில் தீர்மானித்துக் கொள்ளப்படுகிறது குறிப்பாக. அவர்களின் நிதி நிலமையின் ஆற்றல், தொழில், தொழிலை பாதிக்கும் சூழ்நிலைகள், போட்டிகள், கடந்த காலத்தில் கடன் பெற்றவரின் அணுகுமுறைகள் மற்றும் பல கவனத்தில் கொள்ளப்படுகின்றன.
- விதிக்கப்பட இருக்கும் வட்டி விகிதம் குறித்த விபரங்கள் கடன் பெறுபவருக்கு தெளிவாகச் சொல்லப்படுகிறது அல்லது வாடிக்கையாளர் படிவத்தில் மற்றும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படும் ஒப்புதல் கடிதத்தில் குறிப்பிடப் படுகிறது.
- வட்டி விகிதமானது வருடாந்திரத்திற்காக கணக்கிட்டுக் கொள்ளப் படுகிறது இதனை வாடிக்கையாளர்

சரியான வட்டி விகிதத்தை தெரிந்து கொள்கிறார் மற்றும் அவர் கணக்கிலும் பணம் பெற்றுக் கொள்ளப்படுகிறது.

## 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.

### அதிகப்படியான வட்டி வசூலிக்கப்படுவது குறித்த புகார்கள்

ஏபிஎஃப்எல் மிகவும் பொறுத்தமான உட்புற கொள்கைகளை மற்றும் சட்டத்திட்டங்களை விதித்து அதன் அடிப்படையில் வட்டி விகிதங்களை தீர்மானித்து உள்ளது மற்றும் செயல்படுத்துவதற்கான கட்டணங்களையும் நிர்ணயித்து உள்ளது. இதன் அடிப்படையில் ஃபெயர் பிராக்டிஸ் கோட்க்கான விதிமுறைகள் உருவாக்கப்பட்டு கடைப்பிடிக்கவும் பட்டு வருகின்றன, இவை விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு உட்பட்டு வெளிப்படையாக செய்யப்பட்டுள்ளது, இதில் லோன்கள் வழங்குதல் குறித்த தெளிவும் வெளிப்படையாக இருக்கும் என்பது குறிப்பிடத் தக்கது.

## 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.

### அதிகப்படியான வட்டி வசூலிக்கப்படுவது குறித்த புகார்கள்

ஏபிஎஃப்எல் மிகவும் பொறுத்தமான உட்புற கொள்கைகளை மற்றும் சட்டத்திட்டங்களை விதித்து அதன் அடிப்படையில் வட்டி விகிதங்களை தீர்மானித்து உள்ளது மற்றும் செயல்படுத்துவதற்கான கட்டணங்களையும் நிர்ணயித்து உள்ளது. இதன் அடிப்படையில் ஃபெயர் பிராக்டிஸ் கோட்க்கான விதிமுறைகள் உருவாக்கப்பட்டு கடைப்பிடிக்கவும் பட்டு வருகின்றன, இவை விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு உட்பட்டு வெளிப்படையாக செய்யப்பட்டுள்ளது, இதில் லோன்கள் வழங்குதல் குறித்த தெளிவும் வெளிப்படையாக இருக்கும் என்பது குறிப்பிடத் தக்கது.

## ரகசியத்தன்மை

(அ) வாடிக்கையாளர்கள் அதிகாரப்பூர்வமாக ஒப்புதல் அளிக்காதவரை, ஏபிஎஃப்எல் வாடிக்கையாளர்களின் சுய விபரங்கள் மற்றும் தகவல்கள் ஆவணங்கள் அனைத்தும் பாதுகாப்பாக வைத்திருக்க வேண்டியது அவசியமாகும் மற்றும் பொறுப்பாகும்.

(ஆ) வாடிக்கையாளர்கள் அதிகாரப்பூர்வமாக ஒப்புதல் அளிக்காதவரை, ஏபிஎஃப்எல் டிராஃஜாக்ஷன் குறித்த எந்த விபரங்களை யாருடனும் பகிர்ந்து கொள்ளக் கூடாது என்று அறிவிக்கப்பட்டுள்ளது, கீழ்க்காணும் சில சூழ்நிலைகளைத் தவிர்த்து:

## 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.

### மற்றவைகள்

தற்பொழுது ஏபிஎஃப்எல் தங்க நகைகளுக்கு மாற்றாக கடன் வழங்குதலை செய்வது இல்லை அல்லது வணிகப்பயன்பாட்டிற்கான வாகனங்களுக்கு நிதி வழங்குவதும் இல்லை. இந்தப் புராடக் வரிசையில் கூடுதலான பொருட்களும் அடங்கக் கூடும், மேலும் எஃப்பிசி பாலிசியானது இதற்குத் தக்கபடி விரைவில் புதுப்பித்து அறிவிக்கப்படும், இதனை ஆர்பிஐ வெளியிடும் சட்டத்திட்டங்களுக்கு உட்பட்டே செய்து கொள்ளப்படும் என்பது குறிப்பிடத் தக்கது.

ABFL/FPC-Policy/Ver-6.2/Feb-2022



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

Aditya Birla  
Finance Ltd.

(A part of Aditya Birla Capital Ltd.)

