

# Fair Practices Code

## **FINANCING Solutions**

Aditya Birla Finance Ltd.

(A subsidiary of Aditya Birla Capital Ltd.)



**ADITYA BIRLA  
CAPITAL**

1800-270-7000



## INDEX

English	1-6
हिंदी	7-11
मराठी	12-15
गुजराती	16-20

# **Fair Practices Code**

This has reference to RBI Circular No. 2012-13/416/DNBS. CC. PD No. 320/03.10.01/2012-13 dated 18th February, 2013, wherein the Reserve Bank of India (RBI) has revised the guidelines on Fair Practices Code for NBFCs to implement the same.

The Fair Practices Code, as mentioned herein below, is in conformity with these Guidelines on Fair Practices Code for NBFCs as contained in the aforesaid RBI Circular. This sets minimum Fair Practice standards for the Company to follow when dealing with customers. It provides information to customers and explains how the Company is expected to deal with them on a day to day basis.

This policy applies to all customers including those with any complaints / enquiries as posted on social / any other media and we encourage all customers to reach out to the below platforms as required.

### **Objective of the Code**

The code has been developed with an objective of:

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

### **Applications for Loans and their processing**

- The Company offers various financial products including Loan against securities, IPO financing, Bills/ Invoice discounting, Project loan, Working capital loan, Term loan, Loan against property, Lease rental discounting, Loan for purchase of commercial property purchase among others. The below clause however will only apply with respect to retail loan viz. home loan, personal loan etc., wherein the borrower is an individual and who would requires assistance as compared to mid-large corporate clients who are well versed and equipped with financial market business.
- The 'Application Form / appropriate documents' of ABFL for each of these products offered by the Company is different depending upon the requirement of each product and will include all information that is required to be submitted by the Borrower. Necessary information will be provided by ABFL to facilitate the Borrower in making a meaningful comparison with similar terms and conditions offered by other Non Banking Finance Companies (NBFCs) and taking an informed decision based on the aforesaid comparison.
- The 'Application Form/ appropriate documents' of ABFL may also indicate the list of documents required to be submitted by the Borrowers along with the Application form.
- ABFL has a mechanism of giving an acknowledgement for receipt of Application form to its Borrower for availing loans. ABFL would inform the Borrower about its decision within reasonable period of time from the date of receipt of all the required information in full.

## **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. Any clause relating to penal interest charged for late repayment will be specified in bold in the Loan Agreement. ABFL at the time of sanction / disbursements of loans will furnish a copy of loan agreement to the borrower.

## **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), 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 of its Borrower only on repayment of all dues by such Borrower, or only on realization of the outstanding amount of the Borrower's availed limit, subject to any legitimate right or lien for any other claim which ABFL may have against its Borrower. If such right of set off is to be exercised, the Borrower will be given notice about the same with full particulars about the remaining claims and conditions under which ABFL will be entitled to retain the securities till the relevant claim is settled or paid by the Borrower. Due No-objection certificate will be issued to the customer on fulfilment of said terms within 15 working days of completion of formalities.

## **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 will be imparted to ensure that staff is adequately trained to deal with customers in an appropriate manner.

## **Grievance Redressal Mechanism**

In the present competitive scenario, excellent customer service is an important tool for sustained business growth. Customer complaints are part of the business life in any corporate entity.

At ABFL, customer service and satisfaction are our prime focus. We believe that providing prompt and efficient service is essential not only to attract new customers, but also to retain existing ones. ABFL has come up with a lot of initiatives that are oriented towards providing a better customer experience and an efficient complaints redressal mechanism with a view to providing enhanced experience to our customers.

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](mailto:care.finance@adityabirlacapital.com)
- Write to us at the below mentioned address:

Aditya Birla Finance Ltd

10th Floor, R-Tech Park, Nirlon Complex,

Off Western Express Highway , Goregaon (E)

Mumbai – 400063

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. Preethi Nair

Tel. No.: +91-22-43568330

Email Id: [preethi.nair@adityabirlacapital.com](mailto:preethi.nair@adityabirlacapital.com)

In case the response received through the above channels are not satisfactory, they can write to the Head of our Complaint Redressal Cell at: [grievance.finance@adityabirlacapital.com](mailto:grievance.finance@adityabirlacapital.com). We assure a 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

Reserve Bank of India, Gujarat Regional Office

Near Income Tax Circle, Ashram Road, Ahmedabad – 380 009

Tel. No.: +91-79-2754 0581

Email Id: dnbsahmedabad@rbi.org.in

## **b. Mandatory display requirements**

ABFL has 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 endeavor to send an acknowledgement / response within a week. 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.

## **Regulation of Excessive Interest charged**

The Company has laid down appropriate internal principles and procedures in determining interest rates and processing and other charges.

The Company 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 rate of interest will be annualised so that the borrower is aware of the exact rates that would be charged to the account.

# उचित प्रक्रिया संहिता

यह दस्तावेज 18 फरवरी, 2013 दिनांकित आरबीआइ परिपत्र क्र. 2012-13/416/DNBS. CC. PD No. 320 /03.10.01/2012-13 के संबंध में है, जिसमें भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआइ) ने NBFCs की उचित प्रक्रिया संहिता के दिशानिर्देशों को संशोधित करके इस परिपत्र को लागू किया है।

यहाँ दी गयी उचित प्रक्रिया संहिता उपर्युक्त आरबीआइ परिपत्र में शामिल NBFCs के लिये उचित प्रक्रिया संहिता से जुड़े इन दिशानिर्देशों के अनुसार है। यह ग्राहकों के साथ व्यवहार में कंपनी के लिये उचित प्रक्रिया का स्तर तय करती है। यह ग्राहकों को जानकारी देती है और स्पष्ट करती है कि कंपनी को दैनिक कार्यों में उनके साथ कैसा व्यवहार करना चाहिये।

यह नीति सोशल मीडिया / किसी अन्य मीडिया पर शिकायत / पूछताछ दर्ज करने वाले ग्राहकों समेत सभी ग्राहकों के लिये लागू है और हम सभी ग्राहकों को आवश्यकतानुसार निम्नलिखित मंचों से जुड़ने के लिये प्रोत्साहित करते हैं।

## संहिता का उद्देश्य

यह संहिता निम्नलिखित उद्देश्यों के साथ विकसित की गयी है:

- ग्राहकों के साथ व्यवहार में उचित प्रक्रिया सुनिश्चित करना
- ज्यादा पारदर्शिता और प्रॉडक्ट को बेहतर समझने तथा जानकारी के साथ निर्णय लेने में ग्राहकों की मदद करना
- कंपनी में ग्राहकों का विश्वास बढ़ाना

## ऋण के आवेदन और उनकी प्रक्रिया

- कंपनी लोन अग्रेन्ट सिक्चोरिटीज, आइपीओ फाइनेंसिंग, बिल्स/इनवॉइस में छूट, प्रोजेक्ट लोन, वर्किंग कैपिटल लोन, टर्म लोन, लोन अग्रेन्ट प्रॉपर्टी, लीज रेंटल में छूट, व्यावसायिक संपत्ति खरीदने के लिये लोन जैसे कई वित्तीय उत्पाद प्रदान करती है। हालांकि निम्नलिखित परिच्छेद सिर्फ रिटेल लोन, जैसे होम लोन, पर्सनल लोन इत्यादि के लिये लागू होगा, जिनमें कर्जदार कोई व्यक्ति हो, जिसे सहायता की जरूरत हो, न कि मिड-लार्ज कॉर्पोरेट ग्राहक, जो वित्तीय बाजार की पूरी जानकारी रखते हैं।
- कंपनी द्वारा दिये जाने वाले इन सभी प्रॉडक्ट्स के लिये ABFL के 'आवेदन फॉर्म/उचित दस्तावेज' अलग-अलग होते हैं, जो इन प्रॉडक्ट्स की आवश्यकता पर निर्भर करते हैं और इनमें उन सभी जानकारियों का समावेश होता है, जो कर्जदार द्वारा जमा किये जाने चाहिये। ABFL द्वारा आवश्यक जानकारी दी जायेगी, जिसकी मदद से कर्जदार अन्य नॉन बैंकिंग फाइनेंस कंपनियों (NBFCs) द्वारा दिये जाने वाले नियमों व शर्तों के बीच तुलना कर सके और तुलना के आधार पर जानकारी भरा निर्णय ले सके।
- ABFL के 'आवेदन फॉर्म/उचित दस्तावेज' में ऐसे दस्तावेजों की सूची भी शामिल हो सकती है, जिन्हें कर्जदार द्वारा आवेदन पत्र के साथ जमा किया जाना चाहिये।
- ABFL में लोन लेने के लिये कर्जदार का आवेदन पत्र प्राप्त होने पर उसे रसीद दी जाती है। ABFL सभी आवश्यक जानकारियाँ प्राप्त होने की तिथि से उचित समय के भीतर कर्जदार को अपने निर्णय की सूचना देगे।

## लोन का मूल्य-निर्धारण और नियम/शर्तें

ABFL स्वीकृति पत्र या अन्य रूप में कर्जदार को लिखित जानकारी देगे, जिसमें स्वीकृत राशि की सीमा के साथ छूट/ब्याज की वार्षिकीकृत दर समेत सभी नियम व शर्तें और आवेदन की पद्धति शामिल होगी और कर्जदार द्वारा इन नियमों व शर्तों की स्वीकृति को ABFL के रेकॉर्ड में रखा जायेगा। भुगतान में देरी के लिये लागू ब्याज दंड से संबंधित कोई भी परिच्छेद लोन अनुबंध में मोटे अक्षरों में व्यक्त होगा। लोन की स्वीकृति/अदायगी के समय ABFL कर्जदार को लोन अनुबंध की एक प्रति देगे।

## नियमों व शर्तों में बदलाव समेत लोन की अदायगी

- स्वीकृति से जुड़े नियमों व शर्तों में किसी भी तरह का बदलाव होने पर, ABFL अपनी प्रकाशित वेबसाइट द्वारा या विशिष्ट ग्राहक के लिये बदलाव होने पर उचित माध्यम से कर्जदारों को सूचना देंगे। ABFL यह भी सुनिश्चित करेंगे कि छूट/ब्याज दर में बदलाव भावी रूप से लागू हों।
- अनुबंध के अधीन भुगतान या प्रदर्शन वापस लेने/तेज करने का निर्णय संबद्ध लोन अनुबंध के अनुसार होगा।
- ABFL कर्जदार द्वारा पूरी बकाया राशि चुकाये जाने पर ही, या कर्जदार की उपलब्ध सीमा तक पूरी बकाया राशि वास्तविक रूप में प्राप्त होने पर ही कर्जदार की पूरी जमानत मुक्त करेंगे, जो कि ABFL द्वारा कर्जदार के खिलाफ किसी वाजिब दावे या ग्रहणाधिकार के अधीन होंगे। अगर ऐसे किसी अधिकार का इस्तेमाल किया जाता है, तो कर्जदार को इसकी सूचना बचे हुए दावों की पूरी जानकारी के साथ इसकी सूचना दी जायेगी और ऐसी सभी स्थितियाँ व्यक्त की जायेंगी, जिनमें ABFL को बची हुई सिन्वोरिटीज़ रखने का अधिकार होगा, जब तक कि कर्जदार द्वारा संबद्ध दावे की रकम न चुकाई जाये। कथित नियमों का पालन किये जाने पर औपचारिकताएँ पूरी होने से 15 दिनों के भीतर ग्राहक को उचित अनापत्ति प्रमाणपत्र जारी किया जायेगा।

## सामान्य

ABFL संबद्ध लोन अनुबंध में दिये गये नियमों व शर्तों से जुड़े उद्देश्य के अलावा किसी भी अन्य उद्देश्य से अपने कर्जदार के कामों में दखल नहीं देंगे (बशर्त कि ऐसी कोई नयी जानकारी ABFL के सामने न आये, जिसे पहले से कर्जदार द्वारा उजागर न किया गया हो)

- कर्जदार की ओर से कर्ज खाते के हस्तांतरण की अर्ज़ी प्राप्त होने पर, कर्जदार को इसके लिये ABFL की स्वीकृति या आपत्ति, यदि हो तो, सामान्यतः कर्जदार की अर्ज़ी प्राप्त होने के 21 दिनों के भीतर बताई जाती है। इस प्रकार का हस्तांतरण सभी लागू कानूनों के तहत पारदर्शी अनुबंध की शर्तों के अधीन होगा।
- कर्जदार से बकाया राशि लेने के मामले में, ABFL अनावश्यक उत्पीड़न का मार्ग कभी नहीं अपनाते, जैसे बार-बार कर्जदारों को अनुचित समय पर परेशान करना, ऋण/बकाया राशि की उगाही के लिये गुंडागर्दी का इस्तेमाल करना, इत्यादि। कर्मचारियों को प्रशिक्षण देकर सुनिश्चित किया जायेगा वे ग्राहक के साथ उचित व्यवहार करें।

## शिकायत निवारण प्रणाली

प्रतिस्पर्धा के वर्तमान दौर में, उत्तम ग्राहक सेवा व्यापार की उन्नति का सबसे महत्वपूर्ण साधन है। ग्राहकों की शिकायतें किसी भी कॉर्पोरेट संगठन की व्यापारिक दिनचर्या का हिस्सा होती हैं।

ABFL में, ग्राहक सेवा और ग्राहकों की संतुष्टि हमारे लिये सर्वोपरि हैं। हम मानते हैं कि तेज और उत्तम सेवा न सिर्फ नये ग्राहकों को आकर्षित करने के लिये, बल्कि साथ ही पुराने ग्राहकों को बनाये रखने के लिये भी आवश्यक है। ABFL ने कई पहलों की शुरुआत की है, जो ग्राहकों को बेहतर अनुभव देने पर केंद्रित हैं और साथ ही ग्राहकों के अनुभव को और भी सुखद बनाने के लिये एक कुशल शिकायत निवारण प्रणाली की व्यवस्था की गयी है।

ABFL की निवारण प्रणाली को ज़्यादा सार्थक और असरदार बनाने के लिये, एक उत्कृष्ट संरचना तैयार की गयी है। यह प्रणाली सुनिश्चित करती है कि समाधान उचित और न्यायपूर्ण हो तथा लागू नियमों और कायदों के दायरे में हो।

### a. ग्राहकों की शिकायतों/समस्याओं के समाधान की व्यवस्था

ऐसे ग्राहक, जो सुझाव देना चाहते हैं या अपनी शिकायत भेजना चाहते हैं, सोमवार से शुक्रवार (राष्ट्रीय छुट्टियों के अलावा) सुबह 9:30 से शाम 6:00 बजे तक निम्नलिखित माध्यमों का इस्तेमाल कर सकते हैं।

- 1800-270-7000 पर हमारी कस्टमर सर्विस हेल्पलाइन पर कॉल करें
- care.finance@adityabirlacapital.com पर ईमेल करें

- निम्नलिखित पते पर हमें लिखें:  
आदित्य बिरला फाइनेंस लिमिटेड  
10वीं मंजिल, आर-टेक पार्क, निर्लोन कॉम्प्लेक्स,  
वेस्टर्न एक्सप्रेस हाइवे पर, गोरेगाँव (पूर्व)  
मुंबई - 400063

अगर दी गयी समय सीमा के भीतर शिकायत का समाधान नहीं होता या ग्राहक ABFL द्वारा किये गये समाधान से संतुष्ट नहीं होता, तो ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क कर सकता है। शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण इस प्रकार है:

सुश्री प्रीति नायर

टेली. नं.: +91-22-43568330

ईमेल आइडी: [preethi.nair@adityabirlacapital.com](mailto:preethi.nair@adityabirlacapital.com)

अगर ऊपर दिये गये माध्यमों से प्राप्त समाधान संतोषजनक न हो, तो ग्राहक शिकायत निवारण दल के प्रमुख से [grievance.finance@adityabirlacapital.com](mailto:grievance.finance@adityabirlacapital.com) पर संपर्क कर सकते हैं। हम इस माध्यम से प्राप्त हुए पत्रों/ईमेल का 5 कार्य दिवसों के भीतर जवाब दिये जाने का आश्वासन देते हैं।

अगर 1 महीने की अवधि में शिकायत/विवाद का समाधान नहीं होता, तो ग्राहक आरबीआइ के नॉन बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग के प्रादेशिक कार्यालय के मुख्याधिकारी के पास अपील कर सकता है, जिनके कार्यक्षेत्र के अंतर्गत ABFL का पंजीकृत कार्यालय स्थित हो। डीएनबीएस की विस्तृत जानकारी नीचे दी गयी है

उप महाप्रबंधक, नॉन-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग

भारतीय रिजर्व बैंक, गुजरात रीजनल ऑफिस

इनकम टैक्स सर्कल के पास, आश्रम रोड, अहमदाबाद - 380 009

टेली. नं.: +91-79-2754 0581

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

## b. डिस्प्ले से जुड़ी अनिवार्य आवश्यकताएँ

ABFL की सभी शाखाओं में निम्नलिखित व्यवस्थाएँ होती हैं:

- शिकायतें और सुझाव प्राप्त करने की उचित व्यवस्था।
- शिकायत निवारण अधिकार के नाम, पते और संपर्क नंबर का डिस्प्ले।

शिकायत निवारण युनिट की प्रक्रिया ग्राहकों की संतुष्टि के अनुसार सभी शिकायतों का समाधान सुनिश्चित करती है।

वे सुनिश्चित करेंगे कि शिकायत उचित स्तर तक पहुंचाई जाये, अगर इस स्तर पर समाधान संभव न हो। हालांकि हम पूरी कोशिश करते हैं कि ग्राहकों को समाधान के लिये वरिष्ठ प्रबंधन तक न जाना पड़े, फिर भी हमने इन सभी समस्याओं के समाधान के लिये एक मजबूत संरचना बनाई है, ताकि शिकायत और शिकायत के ऊपर तक जाने के कारण समझते हुए इनकी समीक्षा की जा सके और ऐसी स्थिति दुबारा उत्पन्न न होने देने की कोशिश की जा सके।

### c. समय-सीमा

शिकायतें दर्ज करने के लिये, ग्राहक उपर्युक्त में से किसी भी माध्यम का इस्तेमाल कर सकता है (ग्राहकों की शिकायतों के समाधान की आंतरिक संरचना पर पॉइंट (a) देखें)। अगर शिकायत लिखित रूप में प्राप्त हुई हो, तो ABFL एक सप्ताह के भीतर रसीद/जवाब भेजने की कोशिश करेंगे। जब मामले की जाँच हो जायेगी, तब ABFL या तो ग्राहक को एक अंतिम जवाब भेजेंगे, या शिकायत की प्राप्ति से एक महीने के भीतर उनसे और समय मांगने की सूचना भेजेंगे।

हमें प्राप्त होने वाली समस्याओं को सही नजरिये से देखा जायेगा और सभी संभव दृष्टिकोणों से इनकी जाँच की जायेगी।

किसी भी मुद्दे पर ABFL का विचार ग्राहकों को बताया जायेगा। ऐसी शिकायतों की रसीद तुरंत जारी की जायेगी, जिनसे जुड़े मामलों की जाँच में कुछ समय लग सकता है।

दी गयी नीति की आवधिक रूप से समीक्षा की जायेगी / ग्राहकों की शिकायतों / समस्याओं के समाधान में ABFL द्वारा कोई भी बदलाव किये जाने पर इनमें संघोधन किया जायेगा, जिनमें आवश्यकतानुसार नये निवारण माध्यमों की शुरुआत का समावेश होगा।

### अत्यधिक ब्याज का नियमन

कंपनी ने ब्याज दरें और प्रोसेसिंग तथा अन्य शुल्क तय करने के लिये आंतरित सिद्धांत और प्रक्रियाएँ तय की हैं।

कंपनी ने ऋण और अग्रिम पर लिये जाने वाले ब्याज दर के निर्धारण के लिये निधि के स्वर्च, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर संरचना तैयार की है।

ली जाने वाली ब्याज दर काफी हद तक कर्जदार के जोखिम के वर्गीकरण यानि कि आर्थिक मजबूती, व्यापार, व्यापार पर प्रभाव डालने वाला कानूनी वातावरण, प्रतिस्पर्धा, कर्जदार के पिछले इतिहास इत्यादि पर निर्भर करती है।

ब्याज दर वार्षिकीकृत होगी, ताकि कर्जदार को खाते पर लागू सटीक दरों की जानकारी हो।

# उचित कार्यप्रणाली संहिता

याचा संदर्भ, 18 फेब्रुवारी, 2013 तारखेच्या आरबीआय परिपत्रक क्र. 2012-13/416/DNBS. CC. PD No. 320 /03.10.01/2012-13 याच्याशी आहे, ज्यामध्ये भारतीय रिझर्व्ह बँकेने (आरबीआय) एनबीएफसी यांनी कार्यान्वित करण्यासाठी त्यांच्यासाठी उचित कार्यप्रणाली संहितांवरील मार्गदर्शक तत्त्वे सुधारित केली आहेत.

ही उचित कार्यप्रणाली संहिता, येथे खाली उल्लेख केल्याप्रमाणे, उपरोक्त आरबीआय परिपत्रकामध्ये सामाविष्ट, एनबीएफसी साठी उचित कार्यप्रणाली संहितांवरील मार्गदर्शक तत्त्वांवर हुकूम आहेत. ही ग्राहकांशी व्यवहार करताना कंपनीने पालन करण्याचे किमान उचित प्रथांचे मानक प्रस्थापित करते. ही ग्राहकांना माहिती पुरवते आणि आपल्या रोजच्या व्यवहारात कंपनीने त्यांच्याशी कसे वागणे अपेक्षित आहे, याविषयी समजावते.

हे धोरण सर्व ग्राहकांना लागू आहे, त्यांनाही, ज्यांची समाजमाध्यमांवर / इतर माध्यमांवर टाकलेल्या तक्रारी / चौकशांसारखी कोणतीही प्रकरणे आहेत, आणि आम्ही सर्व ग्राहकांना, गरजेनुसार खालील मंचांवर येण्यासाठी उत्तेजन देत आहोत.

## संहितेचे उद्दिष्ट

ही संहिता या उद्दिष्टांनी विकसित केली गेली आहे:

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना उचित कार्यप्रणाली सुनिश्चित करणे
- अधिक पारदर्शकता, जेणेकरून उत्पादनाविषयी अधिक चांगले आकलन आणि सूचित निर्णय घेणे, यासाठी ग्राहक सक्षम होतील.
- कंपनीमध्ये ग्राहकांचा विश्वास निर्माण करणे.

## कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांच्यावरील प्रक्रिया

- कंपनी विविध वित्तीय उत्पादने देऊ करते, ज्यामध्ये तारणा विरुद्ध कर्ज, आयपीओ वित्तसहाय्य, देयके/इनवॉईस वटवणे (डिस्काउंटिंग), प्रकल्पासाठी कर्ज, खेळत्या भांडवलासाठी कर्ज, सुदत कर्ज, मालमत्ते विरुद्ध कर्ज, भाडेपट्टी करार वटवणे (लीज रेन्टल डिस्काउंटिंग), व्यावसायिक मालमत्तेच्या खरेदीसाठी कर्ज, आणि इतरांचा समावेश आहे. परंतु खालील कलम हे केवळ किरकोळ कर्जांच्या संबंधात लागू होईल, म्हणजे गृहकर्ज, वैयक्तिक कर्ज, इत्यादी, जेथे कर्जदार एक व्यक्ती आहे आणि ज्यांना मदतीची गरज भासते. तुलनेने मध्यम-मोठे कॉर्पोरेट ग्राहक वित्तीय बाजारच्या व्यवसायात निपुण आणि सुसज्जित आहेत.
- कंपनीने प्रस्तुत केलेल्या प्रत्येक उत्पादनासाठी एबीएफएल यांचे 'अर्जपत्र / योग्य दस्तऐवज' वेगवेगळे आहेत आणि यामध्ये कर्जदारांनी जी सर्व माहिती सादर करायची गरज असेल, त्याचा समावेश असेल. इतर गैर-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांनी (एनएफबीसी) प्रस्तुत केलेल्या समान अटी आणि शर्तीशी एक अर्थपूर्ण तुलना करणे आणि कथित तुलनेच्या आधारे सूचित निर्णय घेणे कर्जदारांसाठी सुलभ व्हावे, यासाठी एबीएफएल यांच्याकडून आवश्यक माहिती पुरवली जाईल.
- तसेच, एबीएफएल यांचे 'अर्जपत्र / योग्य दस्तऐवज' अर्जपत्रासोबत कर्जदारांनी सादर करावे लागणार्या दस्तऐवजांची यादीसुद्धा निर्देशित करू शकतात.
- कर्जाचा लाभ घेण्यासाठी अर्जपत्राच्या प्राप्तीची पोचपावती आपल्या कर्जदारांना देण्याची एबीएफएल यांची एक यंत्रणा आहे. आवश्यक माहिती संपूर्णपणे प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून एका वाजवी कालावधीच्या आत एबीएफएल त्यांच्या निर्णयाविषयी कर्जदारांना सूचित करेल.

## कर्जाचे मूल्यमापन आणि अटी/शर्ती

एबीएफएल लेखी स्वरूपात मंजुरीपत्राच्या किंवा अन्य मार्गाने कर्जदारांना अटी आणि शर्तीसह, मंजूर मर्यादेची रक्कम सूचित करतील, ज्यामध्ये वटवणी (डिस्काउंट) / व्याजाचा वार्षिक दर आणि तो लागू करण्याची पद्धत यांचाही समावेश असेल, आणि या अटी आणि शर्तीची कर्जदारां द्वारे स्वीकृती एबीएफएल यांच्या नोंदीत ठेवेल. उशीरा परतफेड करण्यासाठी आकारलेल्या दंडात्मक व्याजाशी संबंधित कोणतेही कलम कर्जाच्या करारपत्रामध्ये ठळकपणे निर्दिष्ट केले जाईल. कर्जाच्या मंजुरी / वितरणाच्या वेळी एबीएफएल या कर्जाच्या करारपत्राची एक प्रत कर्जदारांना देईल.

## कर्जाचे वितरण व अटी आणि शर्तीमधील बदल

- आपल्या प्रकाशित संकेतस्थळा द्वारे किंवा एखाद्या विशिष्ट ग्राहकाशी संबंधित असल्यास, जसे योग्य असेल त्याप्रमाणे, एबीएफएल आपल्या कर्जदाराला (कर्जदारांना) मंजुरीच्या अटी आणि शर्तीमधील कोणत्याही बदलाविषयी सूचना देईल. तसेच, वटवणी (डिस्काउंट) / व्याजाचे दर आणि प्रभार हे भविष्याकळात लागू होतील, असे एबीएफएल सुनिश्चित करतील.

- करारपत्रा अंतर्गत फेड किंवा कामगिरी रद्द करण्याचा/ जलद करण्याचा निर्णय विशिष्ट कर्जाच्या करारपत्राच्या अनुरूप असेल.
- एबीएफएल त्यांच्या कर्जदारांचे सर्व तारण केवळ अशा कर्जदारां द्वारे सर्व देयांच्या परतफेडीनंतरच, किंवा कर्जदारां द्वारे लाभ घेतलेल्या मर्यादेच्या सर्व थकबाकी रकमेच्या परतफेडीनंतरच, एबीएफएल यांच्या त्यांच्या कर्जदारांच्या विरुद्ध असलेल्या कोणत्याही कायदेशीर हक्काच्या किंवा इतर कोणत्याही दाव्यासाठीच्या तारणाच्या अधीन, मोकळे करतील. जर असा समायोजनाचा हक्क वापरायचा असेल तर, ते बाकीचे दावे आणि त्या शर्ती ज्यांच्या अंतर्गत, जोपर्यंत त्या सुसंगत दाव्याचा कर्जदारां द्वारे निपटारा किंवा फेड केली जात नाही, तोपर्यंत हे तारण ठेवून घेण्याचा अधिकार एबीएफएल यांना असेल, त्यांच्याविषयी कर्जदारांना सूचना दिली जाईल. कथित अटींच्या पूर्ततेनंतर, औपचारिकता पूर्ण केल्याच्या 15 कार्यदिवसांच्या आत, देय ना-हरकत प्रमाणपत्र ग्राहकांना जारी केले जाईल.

## साधारण

- संबंधित कर्जाच्या करारामध्ये पुरवलेल्या अटी आणि शर्तीच्या उद्देशाशिवाय, एबीएफएल त्यांच्या कर्जदारांच्या व्यवहारामध्ये लुडबूड करणे टाळतील (जोपर्यंत एखादी नवी माहिती, जी कर्जदारांनी यापूर्वी प्रकट केली नसेल, ती एबीएफएल यांच्या लक्षात येत नाही).
- उधारी खात्याच्या हस्तांतरणासाठी कर्जदारांकडून विनंती प्राप्त झाल्यास, सामान्यतः विनंती प्राप्त झाल्याच्या 21 दिवसांच्या आत, एबीएफएल यांची संमती किंवा अन्यथा, म्हणजे विरोध, अशा कर्जदारांना सूचित केले जाते. असे हस्तांतरण सर्व लागू कायद्यांच्या अनुरूप पारदर्शक करारसंबंधी अटींनुसार होईल.
- आपल्या कर्जदारांच्या थकित देयांच्या वसुलीच्या मामल्यांत, एबीएफएल विनाकारण छळणुकीच्या मार्गाचा अवलंब करत नाही, म्हणजे कर्जदारांना सतत अवेळी त्रास देणे, कर्जाच्या/ थकबाकीच्या वसुलीसाठी शारीरिक बळाचा वापर, वगैरे. ग्राहकांशी योग्य रीतीने वागण्यासाठी कर्मचारी पुढे प्रशिक्षित आहेत, हे सुनिश्चित करण्यासाठी प्रशिक्षण दिले जाईल.

## तक्रार निवारण यंत्रणा

साध्याच्या स्पर्धात्मक परिस्थितीत, उत्तम ग्राहक सेवा हे शाश्वत व्यवसाय वृद्धीचे एक महत्त्वपूर्ण उपकरण आहे. कोणत्याही कॉर्पोरेट अस्तित्वात, ग्राहकांच्या तक्रारी व्यावसायिक जीवनाचा एक भाग आहेत.

एबीएफएल मध्ये, ग्राहक सेवा आणि समाधान यांचावर आम्ही प्रामुख्याने लक्ष केंद्रित करतो. आमचा विश्वास आहे की, तत्काळ आणि कार्यक्षम सेवा पुरवणे हे फक्त नव्या ग्राहकांना आकर्षित करण्यासाठीच नव्हे, तर अस्तित्वातल्या ग्राहकांना राखून ठेवण्यासाठी सुद्धा अनिवार्य आहे. एबीएफएल यांनी असे बरेच उपक्रम राबविले आहेत, जे आमच्या ग्राहकांना एक वर्धित अनुभव पुरवण्याच्या दृष्टीने, अधिक चांगला ग्राहक अनुभव आणि कार्यक्षम तक्रार निवारण यंत्रणा यांचा पुरवठा करण्याकडे अभिमुख आहेत.

एबीएफएल यांची निवारण यंत्रणा अधिक अर्थपूर्ण आणि प्रभावशाली बनवण्यासाठी, एक संरचित प्रणाली निर्माण केली गेली आहे. मागणी केलेले निवारण हे न्याय्य आणि निष्पक्ष असेल आणि नियम आणि नियमनांच्या दिलेल्या चौकटीत बसणारे असेल, हे ही प्रणाली सुनिश्चित करते.

- आमच्या ग्राहक सेवा हेल्पलाईन 1800-270-7000 वर कॉल करावा
- care.finance@adityabirlacapital.com येथे आम्हाला ई-मेल पाठवावी
- खालील पत्त्यावर आम्हाला पत्र पाठवावे:

आदित्य बिल्वा फायनॅन्स लिमिटेड  
10वा मजला, आर-टेक पार्क, निरलॉन कॉम्प्लेक्स,  
वेस्टर्न एक्सप्रेस हायवे वर, गोरेगाव (पू)  
मुंबई - 400063

दिलेल्या वेळात जर तक्रारीचे निवारण झाले नाही किंवा एबीएफएल यांनी पुरवलेल्या उपायाने त्यांचे समाधान झाले नसेल, तर ग्राहक तक्रार निवारण अधिकारी यांच्याशी संपर्क साधू शकतात. तक्रार निवारण अधिकारी यांचे नाव आणि पत्ता खालीलप्रमाणे आहे:

श्रीमती प्रीती नायर

टेल. क्र. +91-22-43568330

ईमेल आयडी: preethi.nair@adityabirlacapital.com

जर वरील मार्गांनी प्राप्त झालेला प्रतिसाद समाधानकारक नसला, तर ते आमच्या तक्रार निवारण सेलच्या प्रमुखांना या पत्त्यावर लिहू शकतात: grievance.finance@adityabirlacapital.com

या मार्गाने प्राप्त पत्रांना/ ईमेलसंना 5 कार्यदिवसांच्या आत प्रतिसाद मिळतील, याची आम्ही खात्री देतो.

जर तक्रार/ विवाद यांचे एका महिन्याच्या कालावधीत निवारण झाले नाही, तर ज्यांच्या अधिकारक्षेत्राखाली एबीएफएल यांचे नोंदणीकृत कार्यालय येते, ते आरबीआय च्या गैर-बँकिंग पर्यवेक्षण विभागाच्या प्रादेशिक कार्यालयाचे प्रभारी यांना ग्राहक लिहू शकतात. डीएनबीएस चे तपशील खाली दिल्याप्रमाणे आहेत

उप साधारण व्यवस्थापक, गैर-बँकिंग पर्यवेक्षण विभाग  
भारतीय रिझर्व्ह बँक, गुजरात प्रादेशिक कार्यालय  
आयकर वर्तुळाजवळ, आश्रम मार्ग, अहमदाबाद - 380 009  
टेल. क्र.: +91-79-2754 0581  
ईमेल आयडी: dnbsahmedabad@rbi.org.in

## ब. अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकता

एबीएफएल यांच्या सर्व शाखांमध्ये खालील बाबी आहेत:

- तक्रारी आणि सूचना प्राप्त करण्यासाठी योग्य व्यवस्था.
- तक्रार निवारण अधिकारी यांचे नाव, पत्ता आणि संपर्क क्रमांक याचे प्रदर्शन

तक्रार निवारण युनिट यांची प्रक्रिया, सर्व तक्रारी ग्राहकांना समाधानकारक अशा रीतीने सोडवून बंद केली जातील, हे सुनिश्चित करेल.

जर तक्रार सोडवणे त्यांच्या पातळीवर शक्य नसले, तर ती वरील योग्य पातळीवर नेली जाईल, याची ते खात्री करतील. आम्ही अशा एका परिस्थितीत राहू, जेथे एक प्रभावशाली निवारण मिळवण्यासाठी आमच्या ग्राहकांना वरिष्ठ व्यवस्थापनाकडे तक्रार करण्याची गरजच भासणार नाही, याची खात्री करण्याचा जरी आमचा शेवटपर्यंत प्रयत्न राहिल, तरीही अशा तक्रारी हाताळण्यासाठी, तक्रारीची कारणे समजून घेण्याच्या दृष्टिकोनातून त्यांचे अवलोकन करण्यासाठी आणि त्या पुढील पातळीवर नेऊन, अशी प्रकरणे पुन्हा घडण्यापासून प्रतिबंध करण्यासाठी, आम्ही एका मजबूत यंत्रणेची स्थापन केली आहे.

## क. निर्धारित समय-सीमा

तक्रारी नोंदवण्यासाठी, ग्राहक उपरोल्लेखित मार्गांतील कोणतेही वापरू शकतात (ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळण्यासाठी अंतर्गत यंत्रणेवरील मुद्दा (अ) चा संदर्भ घ्यावा). जर तक्रार लेखी स्वरूपात प्राप्त झालेली असली, तर एका आठवड्याच्या आत एक पोचपावती / प्रतिसाद देण्याचा एबीएफएल प्रयत्न करतील. प्रकरणाची तपासणी झाल्यावर, तक्रार प्राप्त झाल्याच्या एका महिन्याच्या आत, एबीएफएल ग्राहकांना एक अंतिम प्रतिसाद देण्याचा प्रयत्न करतात किंवा एका महिन्याहून कमी असलेला काही जास्त वेळ मागून घेणारे एखादे सूचनापत्र पाठवतात.

आमच्याकडे प्राप्त झालेल्या तक्रारीकडे योग्य दृष्टिकोनातून पाहिले जाईल आणि शक्य तेवढ्या पैलूमधून त्यांचे विश्लेषण होईल.

कोणत्याही मुद्द्यावरील एबीएफएल यांच्या भूमिकेविषयी ग्राहकांना कळवले जाईल. अंतर्भूत मुद्द्याच्या तपासणीसाठी जास्त वेळाची गरज असलेल्या तक्रारींची तक्रार पोचपावती दिली जाईल.

उपरोक्त धोरणाचे नियमितपणे पुनरावलोकन केले जाईल / जसे आणि जेव्हा एबीएफएल ग्राहकांच्या तक्रारी/ गारहाणी हाताळण्यात कोणतेही नवे बदल समाविष्ट करतील तेव्हा सुधारणा केल्या जातील; यामध्ये तक्रारीचे नवे मार्ग, असल्यास, सुरु करण्याचा समावेश आहे.

## आकारणी केलेल्या अतिरिक्त व्याजाचे नियमन

व्याज दर आणि प्रक्रिया आणि इतर प्रभार निर्धारित करण्यात कंपनीने योग्य अंतर्गत सिद्धांत आणि प्रक्रिया तयार केल्या आहेत.

फंड्सचा खर्च, मार्जिन आणि जोखमीचा हसा विचारात घेऊन, कर्ज आणि आगाऊ रकमांवर आकारणी करण्याचा व्याज दर निर्धारित करण्यासाठी कंपनीने एक व्याज दर मॉडेल तयार केले आहे.

आकारणी करण्याचा व्याज दर बर्च प्रमाणात कर्जदारांच्या जोखमीच्या श्रेणीवर अवलंबून असतो. म्हणजे, आर्थिक बळ, व्यवसाय, व्यवसायाला प्रभावित करणारे नियामक वातावरण, स्पर्धा, कर्जदारांचा पूर्वतिहास, वगैरे.

व्याज दर हा वार्षिक पद्धतीने ठरवला जाईल, म्हणजे आपल्या खात्यावर आकारणी होणार्या अचूक दराची कर्जदारांना जाणीव राहिल.

# वाजबी डामगीरी संडिता

આ આરબીઆઇ (RBI)ના 18મી ફેબ્રુઆરી, 2013ના પરિપત્ર નં. 2012-13/416/DNBS. CC. PD No. 320 /03.10.01/2012-13 ના સંદર્ભમાં છે, કે જેમાં ભારતીય રિઝર્વ બેંકે (આરબીઆઇ) એનબીએફસી (NBFC) માટે વાજબી કામગીરી સંહિતાની માર્ગદર્શિકાઓમાં સુધારો કર્યો હતો જેથી તેનો કરી શકાય.

નીચે ઉલ્લેખ કર્યા મુજબ, વાજબી કામગીરી સંહિતા, આરબીઆઇના ઉપરોક્ત પરિપત્રમાં ઉલ્લેખ કર્યા મુજબ એનબીએફસી માટે વાજબી કામગીરી સંહિતાની આ માર્ગદર્શિકાઓની પુષ્ટિ કરે છે. આના થકી ગ્રાહકો સાથે કામગીરી કરતી વેળાએ કંપની માટે લઘુત્તમ વાજબી કામગીરી સંહિતા નિર્ધારિત કરાય છે. તેમાં ગ્રાહકોને માહિતી આપીને સમજાવાય છે કે દૈનિક ધોરણે કંપની કેવી રીતે તેમની સાથે કામ કરે તેવી અપેક્ષા રખાય છે.

આ નીતિ કોઈ પણ ફરિયાદ/સોશિયલ/અન્ય કોઈ પણ મીડિયા પર પોસ્ટ કરાયેલી પૃચ્છાઓ સહિત તમામ ગ્રાહકોને લાગુ પડે છે અને અમે તમામ ગ્રાહકોને જરૂર મુજબ નીચેના પ્લેટફોર્મ સુધી પહોંચવા માટે પ્રોત્સાહિત કરીએ છીએ.

## સંહિતાનો ઉદ્દેશ

આ સંહિતાને આ ઉદ્દેશ માટે તૈયાર કરાઈ છે:

- ગ્રાહકો સાથે કામ કરતી વેળાએ વાજબી કામગીરી સુનિશ્ચિત કરવા
- વધુ પારદર્શિતા જે ગ્રાહકોને પ્રોડક્ટ વિશે વધુ સારી સમજ પૂરી પાડે અને જેથી તે તેઓ માહિતગાર નિર્ણયો લઈ શકે
- કંપનીમાં ગ્રાહકના વિશ્વાસ

## લોન અને તેના પ્રોસેસિંગ માટેની અરજીઓ

- કંપની દ્વારા જામીનગીરી સામે લોન, આઈપીઓ ફાયનાન્સિંગ, બિલ્સ/ઇન્વોઇસ ડિસ્કાઉન્ટિંગ, પ્રોજેક્ટ લોન, વર્કિંગ કેપિટલ લોન, ટર્મ લોન, મિલ્કત સામે લોન, લીઝ રેન્ટલ ડિસ્કાઉન્ટિંગ, કોમર્શિયલ મિલ્કતની ખરીદી સામે લોન તથા અન્ય ખરીદી માટેની લોન સહિતની વિવિધ ફાયનાન્સિંગ પ્રોડક્ટ્સ ઓફર કરાય છે. જો કે, રિટલ લોન જેવી કે હોમ લોન, પર્સનલ લોન વગેરેના સંબંધમાં જ નીચેની જોગવાઈઓ લાગુ પડશે, કે જ્યાં ઋણલેનાર એક વ્યક્તિ હોય છે અને જેમને મધ્યમ-મોટા કોર્પોરેટ ગ્રાહકો કે જેઓ સુસજ્જિત અને નાણાકીય બજારના બિઝનેસ સાથે વધુ સારી રીતે સંકલિત છે તેમની તુલનામાં
- કંપની દ્વારા ઓફર કરાતી આ પ્રોડક્ટ્સમાંની દરેક માટે ABFLના 'અરજીપત્ર/જરૂરી દસ્તાવેજો' ભિત્ર હોય છે જેનો આધાર દરેક પ્રોડક્ટની જરૂરિયાત પર રહેલો હોય છે અને તેમાં ઋણલેનારે રજૂ કરવી જરૂરી સઘળી માહિતી સામેલ હોય છે. ઋણલેનાર અન્ય કોઈ નોન બેન્કિંગ ફાયનાન્સ કંપનીઓ (NBFCs) દ્વારા ઓફર કરાતા તેના જેવા જ નિયમો અને શરતોની તુલનામાં વધુ અર્થપૂર્ણ નિર્ણય લઈ શકે તેમજ ઉપરોક્ત તુલનાના આધારે માહિતગાર નિર્ણય લઈ શકે તેવી સુવિધા કરી આપવા ABFL દ્વારા જરૂરી માહિતી પૂરી પડાશે
- ABFLના 'અરજીપત્ર/જરૂરી દસ્તાવેજો'માં ઋણલેનારે અરજીપત્રની સાથે રજૂ કરવા જરૂરી દસ્તાવેજોની યાદી પણ સૂચવાઈ શકે છે
- ABFL પાસે એક પ્રણાલિ છે જેના થકી લોન મેળવવા તેના ઋણલેનારને અરજીપત્રની પ્રાપ્તિ માટેનું અનુમોદન અપાય છે. ABFL દ્વારા ઋણલેનારને તમામ જરૂરી માહિતીની સંપૂર્ણપણે પ્રાપ્તિની તારીખથી વાજબી સમયગાળામાં તેના નિર્ણય વિશે માહિતગાર કરાશે

## લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો

- ABFL દ્વારા મંજૂરીપત્ર અથવા અન્ય રીતે ઋણલેનારને લેખિતમાં મંજૂર કરાયેલી રકમની મર્યાદા તેમજ અન્ય તમામ નિયમો અને શરતો સાથે જાણ કરાશે, જેમાં ડિસ્કાઉન્ટ/વ્યાજના વાષિકીકૃત દર અને તેની પર લાગુ પડનારી પદ્ધતિ સામેલ હશે અને ઋણલેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિને તે ABFLના રેકોર્ડમાં જાળવી રાખશે. મોડેથી પરત ચૂકવણી માટે લાગુ કરાયેલા દંડનીય વ્યાજને લગતી કોઈ પણ જોગવાઈનો લોન કરારમાં ઘટા અક્ષરે ઉલ્લેખ કરાશે. લોનની મંજૂરી/વિતરણના સમયે ABFL ઋણલેનારને લોન કરારની એક નકલ સુપરત કરશે.

## નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

- પોતાની પ્રકાશિત વેબસાઇટ અથવા કોઈ ગ્રાહકને ચોક્કસ રહે તેમ યોગ્ય લાગે તે મુજબ, ABFL દ્વારા મંજૂરીના નિયમો અને શરતોમાં કોઈ પણ ફેરફાર થયે, પોતાના ઋણલેનાર(રા)ને નોટિસ અપાશે. ABFL દ્વારા એ પણ સુનિશ્ચિત કરાશે કે ડિસ્કાઉન્ટ/વ્યાજદરોમાં ફેરફારો તેમજ ચાર્જિસનું ફક્ત સંભવિત રીતે અમલીકરણ થાય.
- આ કરાર હેઠળ ચૂકવણીને પાછી ખેંચવી/વેગવાન બનાવવી અથવા પ્રદર્શન અંગેનો નિર્ણય સંલગ્ન લોન કરારના અનુસરણ મુજબ લેવાશે.
- ABFL દ્વારા ફક્ત આવા ઋણલેનાર દ્વારા તમામ બાકી લેણાંની પરત ચૂકવણી થયે, અથવા ઋણલેનારે ભોગવેલી મર્યાદાની બાકી રકમની ફક્ત પ્રાપ્તિ થયે જ પોતાના ઋણલેનારને તમામ જામીનગીરીઓ મુક્ત કરાશે, જે પોતાના ઋણલેનાર સામે ABFLના કોઈ પણ વૈધાનિક અધિકાર અથવા અન્ય કોઈ દાવા માટેના બોજાને આધિન રહેશે. જો આવા સરભર કરવાના અધિકારનો અમલ કરાશે, તો ઋણલેનારને તેના વિશે બાકીના દાવાઓ તેમજ શરતો વિશેની સંપૂર્ણ વિગતોના ઉલ્લેખ સાથેની નોટિસ પાઠવાશે જેના હેઠળ ABFL પાસે ઋણલેનાર દ્વારા સંલગ્ન દાવાનું સમાધાન અથવા ચૂકવણી કરાવ ત્યાં સુધી જામીનગીરીઓને જાળવી રાખવાનો અધિકાર રહેશે. આ કથિત શરતો પરિપૂર્ણ કરાવા પર ગ્રાહકને ઔપચારિકતાઓ પૂર્ણ કર્યાના કામકાજના 15 દિવસમાં નો-ઓબ્જેક્શન સર્ટિફિકેટ જારી કરવામાં આવશે.

## સામાન્ય

- સંલગ્ન લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં ઉલ્લેખિત ઉદ્દેશો સિવાય પોતાના ઋણલેનારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાથી ABFL દૂર રહેશે (સિવાય કે એવી કોઈ નવી માહિતી ABFLની જાણમાં આવે, કે જેને અગાઉ ઋણલેનારે જાહેર કરી ન હોય)
- ઋણ ખાતાની ટ્રાન્સફર માટે ઋણલેનાર તરફથી વિનંતી પ્રાપ્ત થવાના સંજોગોમાં ABFLની સંમતિ અથવા અન્ય કોઈ બાબત જેમકે વાંધાને, સામાન્ય રીતે આવા ઋણલેનાર તરફથી વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી કામકાજના 21 દિવસની અંદર ઋણલેનારને જાણ કરી દેવાશે. આવી ટ્રાન્સફર લાગુ પડતા તમામ કાયદાઓના અનુસરણમાં પારદર્શક કરારની શરતો અનુસાર રહેશે.
  - પોતાના ઋણલેનાર પાસેથી બાકી લેણાંની વસૂલાતના મુદ્દે, ABFL કોઈ બિનજરૂરી સતમણી જેમકે અસમય ઋણલેનારને સતત પરેશાન કરવા, લોન/લેણાંની વસૂલાત માટે બાહુબલીનો ઉપયોગ કરવો વગેરે જેવાં પગલાં નથી ભરતી. પોતાના ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વર્તન કરવા કર્મચારીગણને યોગ્ય તાલીમ અપાવ તે સુનિશ્ચિત કરવા તાલીમ અપાશે.

## તકરાર નિવારણ પ્રણાલિ

વર્તમાન સ્પર્ધાત્મક સંજોગોમાં સર્વોત્તમ ગ્રાહક સેવા એ સાતત્યપૂર્ણ બિઝનેસ વૃદ્ધિ માટેનું મહત્વનું સાધન છે. ગ્રાહકોની ફરિયાદો એ કોઈ પણ કોર્પોરેટ એકમ માટે જીવનનો એક ભાગ છે.

ABFL ખાતે, ગ્રાહક સેવા અને સંતોષ એ જ અમારું લક્ષ્ય છે. અમારું માનવું છે કે, સુયોગ્ય અને કાર્યક્ષમ સેવા પૂરી પાડવી એ ફક્ત નવા ગ્રાહકોને આકર્ષિત કરવા માટે જ નહીં પરંતુ પ્રવર્તમાન ગ્રાહકોને જાળવી રાખવા માટે પણ જરૂરી છે. ABFL એ અસંખ્ય પહેલો લઈ આવી છે કે જેનો ઉદ્દેશ ગ્રાહકોને વધુ સારી અનુભૂતિ પૂરી પાડવાનો તેમજ કાર્યક્ષમ તકરાર નિવારણ પ્રણાલિ ઊભી કરવાનો છે જેના માટે પોતાના ગ્રાહકોને વધુ સારી અનુભૂતિ પાડવાનો મંતવ્ય કેન્દ્રમાં છે.

ABFLની તકરાર નિવારણ પ્રણાલિને વધુ અર્થપૂર્ણ અને અસરકારક બનાવવા એક માળખાગત પ્રણાલિનું નિર્માણ કરાવું છે. આ પ્રણાલિ એ સુનિશ્ચિત કરશે કે પ્રાપ્ત થતું નિવારણ ન્યાયી અને વાજબી હોય તેમજ તેને ચોક્કસ સમયમર્યાદામાં નિયમો અને નિયમનના કાર્યક્ષેત્રમાં પૂરું પાડવામાં આવશે.

### a. ગ્રાહકોની ફરિયાદો/તકરારોના સંચાલન માટેની પ્રણાલિ

જે ગ્રાહકો ફીડબેક આપવા અથવા તેમની ફરિયાદો મોકલવા ઇચ્છતા હોય તેઓ નીચેની ચેનલનો સોમવારથી શુક્રવાર (રાષ્ટ્રીય રજાના દિવસો સિવાય) સવારે 9.30થી સાંજે 6.00 વાગ્યા વચ્ચે ઉપયોગ કરી શકે છે.

- અમારી ગ્રાહક સેવા હેલ્પલાઇન 1800-270-7000 પર ફોન કરો
- અમને ઈમેઇલ કરો અહીં [care.finance@adityabirlacapital.com](mailto:care.finance@adityabirlacapital.com)
- અમને નીચે લખેલા સરનામે પત્ર લખો:

આદિત્ય બિરલા ફાઇનાન્સ લિ.

10મો માળ, આર-ટેક પાર્ક, નિર્લોન કોમ્પ્લેક્સ,

ઓફ વેસ્ટર્ન એક્સપ્રેસ હાઇવે, ગોરેગાંવ (ઈ),

મુંબઈ- 400063

અપાયેલી સમયમર્યાદામાં ફરિયાદનો નિવેડો ન આવે અથવા તેઓ ABFL દ્વારા પૂરા પડાયેલા આ નિવેડાથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ગ્રાહકો તકરાર નિવારણ અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકે છે. તકરાર નિવારણ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક નીચે મુજબ છે: સુશ્રી પ્રીતિ નાયર

ટેલિ. નં.: +91-22-43568330

ઈમેઇલ આઇડી: preethi.nair@adityabirlacapital.com

ઉપરોક્ત ચેનલ તરફથી પ્રાપ્ત પ્રત્યુત્તર પણ સંતોષકારક ન હોય, તો તેઓ અમારી તકરાર નિવારણ સેલના વડાને અહીં પત્ર લખી શકે છે: grievance.finance@adityabirlacapital.com. અમે ખાતરી આપીએ છીએ કે આ ચેનલ દ્વારા મળેલા પત્ર/ઈમેઇલનો કામકાજના 5 દિવસમાં પ્રત્યુત્તર આપીશું.

જો ફરિયાદ/તકરારનો એક મહિનાના ગાળામાં નિવેડો ન આવે તો ગ્રાહક ABFLની રજિસ્ટર્ડ ઓફિસનું ન્યાયક્ષેત્ર જેના હેઠળ આવે છે તેવા RBIના ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ નોન-બેન્કિંગ સુપરવિઝનની રિજનલ ઓફિસના ઓફિસર-ઇન-ચાર્જને અપીલ કરી શકે છે. DNBSની વિગતો નીચે અપાયેલી છે.

ડેપ્યુટી જનરલ મેનેજર, ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ નોન-બેન્કિંગ સુપરવિઝન,

ભારતીય રિઝર્વ બેંક, ગુજરાત રિજનલ ઓફિસ,

ઈન્ડમટેક્સ સર્કલ પાસે, આશ્રમ રોડ, અમદાવાદ - 380 009

ટેલિ. નં.: +91-79-2754 0581

ઈમેઇલ આઇડી: dnbsahmedabad@rbi.org.in

## b. ફરિયાત ડિસ્પ્લે જરૂરિયાતો

અમારી બધી શાખાઓમાં ABFL પાસે નીચે મુજબનું છે:

- ફરિયાદો અને સૂચનો મેળવવા માટેની યોગ્ય વ્યવસ્થા.
- ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ, સરનામું અને સંપર્ક નંબર દર્શાવતું આઇડી ડિસ્પ્લે

ફરિયાદ નિવારણ યુનિટની પ્રક્રિયા સુનિશ્ચિત કરશે કે તમામ ફરિયાદોનો ગ્રાહકના સંતોષ મુજબ નિવેડો આવે.

તેઓ સુનિશ્ચિત કરશે કે કોઈ પણ ફરિયાદને પોતાના સ્તરે ઉકેલવું સંભવ ન હોય તો તેને યોગ્ય સ્તરે મોકલી આપવામાં આવે. અંતિમ ઉદ્દેશ તો એ સુનિશ્ચિત કરવાનો જ છે કે આપણે એવી સ્થિતિએ પહોંચીએ કે જ્યાં અમારા ગ્રાહકોને અસરકારક નિવેડા માટે સિનિયર મેનેજમેન્ટ સમક્ષ ફરિયાદ કરવી જ નપડે, આમ છતાં આ ફરિયાદોના સંચાલન, ફરિયાદોના કારણોને સમજવાના અભિગમ સાથે તેની સમીક્ષા કરવા અને ફરીથી આવું ન થાય તેની રોકથામ માટે કાર્યરત રહેવા અને આગળ પહોંચાડવા માટે અમે એક તીવ્રતમ પ્રણાલિ સ્થાપિત કરી છે.

## c. સમય મર્યાદા

ફરિયાદોની નોંધણી માટે, ગ્રાહકો ઉપર ઉલ્લેખિત કોઈ પણ ચેનલનો ઉપયોગ કરી શકે છે (ગ્રાહક ફરિયાદોના સંચાલન માટે જુઓ મુદ્દો (એ) આંતરિક મશીનરી). લેખિતમાં ફરિયાદ મળે તો, ABFL એક સપ્તાહમાં અનુમોદન/પ્રત્યુત્તર મોકલી આપવા કટિબદ્ધ છે. અંકવખત મુદ્દાની ચકાસણી થઈ જાય એટલે ગ્રાહકને તેનો અંતિમ પ્રત્યુત્તર મોકલી આપવા અથવા તો ફરિયાદ પ્રાપ્તિના એક મહિનાની અંદર વધુ સમય માગતી જાણકારી પૂરી પાડવા ABFL કટિબદ્ધ છે.

અમારા છેડે પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદોને યોગ્ય પરિપ્રેક્ષ્યમાં જોવામાં આવશે અને તમામ સંલવિત ખૂણેથી તેનું વિશ્લેષણ કરાશે.

કોઈ પણ મુદ્દે ABFLનો સંદેશાવ્યવહાર ગ્રાહકોને મોકલી અપાશે. કોઈ પણ મુદ્દાની ચકાસણી માટે થોડોક સમય માગતી ફરિયાદોનું અનુમોદન યોગ્ય રીતે કરાશે.

ઉપર ઉલ્લેખિત નીતિની સમયાંતરે સમીક્ષા કરાશે/અને જેમ-જેમ ગ્રાહકોની ફરિયાદો/તકરારોના સંચાલન માટે ABFL દ્વારા નવા ફેરફારોને અમલી કરાશે કે જેમાં નવી તકરાર ચેનલનો ઉમેરો કરવાનું સામેલ હશે તે રીતે તેમાં સુધારો કરાશે.

### **અતિશય ચાર્જ કરાયેલા વ્યાજનું નિયમન**

કંપનીએ વ્યાજદર તથા પ્રોસેસિંગ તથા અન્ય ચાર્જિસના નિર્ધારણમાં યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયા નિર્ધારિત કરી છે.

કંપનીએ ફંડની પડતર, માર્જિન તથા જોખમ પ્રિમિયમને ધ્યાને લઈને લોન તથા ઉપાડ પર વસૂલવાપાત્ર વ્યાજનો દર નિર્ધારણ કરવા માટેનું વ્યાજદર મોડેલ સ્વીકાર્યું છે.

વસૂલવાપાત્ર વ્યાજદરનો આધાર ઋણાલેનારના જોખમના ગ્રેડેશન પર મુખ્યત્વે આધારિત છે જેમકે ઋણાલેનારની નાણાકીય ક્ષમતા, બિઝનેસ, નિયમનકારી વાતાવરણ કે જેની તેના બિઝનેસ, સ્પર્ધા, ભૂતકાળના ઇતિહાસ વગેરે પર અસર પડે છે.

વ્યાજદરને વાર્ષિકીકૃત કરાય છે જેથી ઋણાલેનાર તેના ખાતા પર લાગવામાં આવતા વાસ્તવિક વ્યાજદરથી વાકેફ રહે.

---

**Aditya Birla Finance Ltd.**

One World Center, Tower 1, 18th Floor, Jupiter Mill Compound, 841,  
Senapati Bapat Marg, Elphinstone Road, Mumbai - 400 013.  
[www.abfl.adityabirlacapital.com](http://www.abfl.adityabirlacapital.com)

**Registered Office:**

Indian Rayon Compound, Veraval, Gujarat -362 266. CIN: U65990GJ1991PLC064603

**Contact Us:**

1-800-270-7000

[adityabirlacapital.com](http://adityabirlacapital.com)

