

## 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

### কোডটি প্রস্তুত করা হয়েছে উদ্দেশ্যের সঙ্গে যা হল

- ফেরার প্র্যাক্টিসগুলি সুনিশ্চিত করা সমস্ত গ্রাহকদের সঙ্গে লেনদেন করার সময়
- অত্যধিক স্বচ্ছতার কারণে গ্রাহকরা সক্ষম হন ভালোভাবে প্রোডাক্টটি বুঝতে এবং জ্ঞাত সিদ্ধান্ত নিতে পারেন।
- এবিএফএল-এ গ্রাহকদের আত্মবিশ্বাস গড়ে তোলা

### 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.

### লোনের জন্য আবেদন করা এবং তার প্রসেসিং

- লোনের জন্য আবেদন করা এবং তার প্রসেসিং করতে (ক) ঋণগ্রহণকারীর সঙ্গে সমস্ত যোগাযোগ মাতৃভাষায় করা হবে বা ঋণগ্রহণকারী যে ভাষায় স্বচ্ছন্দ্যবোধ করেন সেই ভাষায় করা হবে। (খ) লোন আবেদনপত্রে প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে যা প্রভাবিত করবে ঋণগ্রহণকারীর উৎসাহকে, সুতরাং যা হবে একটি অর্থবহুল তুলনা নিয়ম এবং শর্তবলির সঙ্গে যা অফার করা হবে অন্যান্য এবিএফসি-এর দ্বারা এবং জ্ঞাত সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা হবে ঋণগ্রহণকারীর দ্বারা। ঋণের আবেদনপত্র নির্দেশ করবে কি কি ডকুমেন্টের প্রয়োজন হবে আবেদনপত্র জমা দেওয়ার জন্য। এবিএফএল-এর একটা সিস্টেম আছে সমস্ত লোন আবেদনপত্রের স্বীকৃতিমূলক রসিদ প্রদানের।

### 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.

## লোনের মূল্যায়ন এবং নিয়ম ও শর্তাবলী

- এবিএফএল লিখিতভাবে মঞ্জুরপত্রের দ্বারা বা অন্যভাবে জানায় ঋণগ্রহণকারীকে, লোনের মঞ্জুর হওয়া অ্যামাউন্টের বিষয়টি এবং সেই সঙ্গে নিয়ম এবং শর্তাবলী কি থাকবে, ডিসকাউন্টে এবং সুদের বার্ষিক হার কি হবে তা এর অন্তর্ভুক্ত থাকে এবং সেই সঙ্গে আবেদনপত্রের পদ্ধতি কেমন হবে, এই নিয়ম এবং শর্তাবলীগুলি ঋণগ্রহণকারী যে স্বীকার করছেন তা এবিএফএল-এর কাছে রেকর্ড থাকবে।
- এবিএফএল সমস্ত যোগাযোগপত্র, লোন মঞ্জুর হওয়ার পত্র এবং অন্যান্য সবকিছু ঋণগ্রহণকারীর মাতৃভাষার লিখে পাঠাবেন যে ভাষা তিনি বোঝেন, কত অ্যামাউন্টে ঋণ মঞ্জুর হয়েছে এবং তার নিয়ম এবং শর্তাবলী যার অন্তর্ভুক্ত বার্ষিক সুদের হার এবং অ্যাপ্লিকেশন বা আবেদনের পদ্ধতি, এবং এই নিয়ম এবং শর্তাবলীগুলি ঋণগ্রহণকারীর দ্বারা স্বীকৃত হওয়ার রেকর্ড থাকবে। এবিএফএল ঋণ চুক্তিপত্রের একটি কপি সুস্পষ্টভাবে প্রস্তুত করবেন যাতে ঋণগ্রহণকারী তা পূর্বোপরি বুঝতে পারেন, এবং প্রতিটি পরিবেষ্টিত ডকুমেন্টের একটি কপি এর সঙ্গে সংযুক্ত থাকবে যা সমস্ত ঋণগ্রহণকারীকে পাঠানো হবে ঋণ মঞ্জুর/বিতরণ/বিতরণের পরবর্তী যা থাকবে ওয়েলকাম কিটের সঙ্গে।
- ঋণ চুক্তিপত্র প্যানেল ইন্টারেস্ট বা সুদের চার্জ সংক্রান্ত কোনও ধারায় দেওয়া পুনঃপ্রদান করার কথা নির্দিষ্টভাবে বড় অক্ষরে লিখিত থাকবে।

## 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.

## ঋণের আবেদন যার অন্তর্ভুক্ত নিয়ম এবং শর্তাবলীর পরিবর্তন

- এবিএফএল-এর প্রকাশিত ওয়েবসাইটের মাধ্যমে বা যথাযথভাবে কোনও নির্দিষ্ট গ্রাহককে, এবিএফএল কোনও নোটিশ পাঠাতে পারেন ঋণগ্রহণকারীকে(দের) আঞ্চলিক ভাষায় বা যে ভাষা ঋণগ্রহণকারী বোঝেন সেই ভাষাতে, ঋণ মঞ্জুর হওয়ার যদি নিয়ম এবং শর্তাবলীর কোনও পরিবর্তন হয়। এবিএফএল এছাড়াও সুনিশ্চিত করবে ডিসকাউন্ট বা সুদের হারের পরিবর্তন এবং চার্জসমূহ সম্ভাব্যভাবে কবে থেকে কার্যকরী হবে তাও সুনিশ্চিতভাবে জানাবেন।
- প্রত্যাহার বা ত্বরান্বিত পেমেন্টের সিদ্ধান্ত বা চুক্তির অধীনে কার্যসম্পাদন সংগতিপূর্ণ হবে স্বতন্ত্র ঋণ চুক্তিপত্রে।
- এবিএফএল সমস্ত বকেয়ার পুনঃপ্রদানের সিকিউরিটিগুলি মূল্য করবে বা বাকি থাকা অ্যামাউন্টের বিষয়ে অবগত হলে তা মূল্য করবে কোনও বৈধ অধিকার বা পূর্বস্বত্বের সাপেক্ষে বা ঋণগ্রহণকারীর অন্যান্য কোনও ক্লেম বা দাবি থাকলে। যদি এই ধরনের কোনও অধিকার অনুশীলন করা হয়, তাহলে ঋণগ্রহণকারীকে নোটিশ দেওয়া হবে উক্ত বিষয়ে বিশদ জানিয়ে বাকি থাকা দাবির বিষয়ে এবং শর্তাবলীর অধীনে যাতে এবিএফএল সিকিউরিটিজগুলি ধরে রাখার যোগ্য হবেন যতক্ষণ না পর্যন্ত ক্লেম বা দাবি মীমাংসা বা প্রদান করা হয়।

## 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.

## ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মে ঋণের উৎস

- ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মের নাম যারা সোর্সিং বা উৎসের এজেন্ট বা প্রতিনিধি হিসাবে নিযুক্ত (এজেন্ট হিসাবে উল্লেখিত, এরপরে) তা প্রকাশ করা হবে এবিএফএল-এর ওয়েবসাইটে।

- ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্ম এজেন্ট হিসাবে নিযুক্ত থাকেন এবং গ্রাহকদের সবকিছু নির্দেশ দেন, এবিএফএল-এর নাম এবং এবিএফএল এজেন্টের নাম প্রকাশ করেন যার মাধ্যমে তাঁরা গ্রাহকের সঙ্গে যোগাযোগ করেন।
- ঋণমঞ্জুর হওয়ার পরে সত্রে সত্রে, কিন্তু ঋণ চুক্তিপত্র কার্যকর করার আগে, মঞ্জুর হওয়ার পরে ইস্যু করা হয় ঋণগ্রাহককে এবিএফএল-এর লেটারহেডে।
- ঋণ চুক্তিপত্রের একটি কপি সেই সত্রে প্রতিটি ঋণ চুক্তিপত্র সত্রে পরিবেষ্টিত ডকুমেন্টের একটি কপি এর সত্রে সংযুক্ত থাকবে যা সমস্ত ঋণগ্রহণকারীকে পাঠানো হবে ঋণ মঞ্জুর/বিতরণ/বিতরণের সময়ে।
- এবিএফএল দ্বারা নিযুক্ত ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে কার্যকরীভাবে তদারকি এবং নিরীক্ষণ করা সুনিশ্চিত করবে।
- অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতির বিষয়ে সচেতনতাবোধ বাড়াতে যথেষ্ট ব্যবস্থা নেওয়া হবে।

## 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.

## সাধারণ

- এবিএফএল তার ঋণগ্রহণকারীর ব্যাপারে হস্তক্ষেপ করার থেকে বিরত থাকবে, কেবলমাত্র স্বতন্ত্র ঋণ চুক্তিপত্রের নিয়ম এবং শর্তাবলীতে দেওয়া উদ্দেশ্যগুলি ব্যাতিত (যদি না নতুন তথ্য, যা আগে ঋণগ্রহণকারীর দ্বারা প্রকাশ না করা হয়ে থাকে, যদি তা এবিএফএল-এর নজরে আসে)।
- যদি ঋণগ্রহণকারীর কাছ থেকে অনুরোধ আসে ঋণগ্রহণকারীর অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের, সম্মতি বা অন্যথায় এবিএফএল-এর আপত্তি থাকে, যদি তা হয়, তা ঋণগ্রহণকারীকে সাধারণত: জানানো হয় 21 দিনের মধ্যে ঋণগ্রহণকারীর অনুরোধ প্রাপ্ত হওয়ার তারিখ থেকে। এই জাতীয় স্থানান্তর স্বচ্ছ চুক্তিবদ্ধ পরিভাষার সংগতিতে করা হয় প্রযোজ্য আইন অনুসরণে।
- এর ঋণগ্রহণকারীর কোনও বকেয়া বাকি থাকলে, এবিএফএল কোনওভাবে অযৌক্তিকভাবে হয়রানি করে না বা অসময়ে ঋণগ্রহণকারীকে বিরক্ত করা হয় না, ভয় দেখিয়ে বা অপমাননা করে লোন বা বকেয়া ইত্যাদি পরিশোধ করার চেষ্টা করা হয় না। এবিএফএল-এর স্টাফদের এবং এজেন্সির কর্মীদের যথার্থ প্রশিক্ষণ করা হয় যাতে তাঁরা যথার্থভাবে গ্রাহকদের সঙ্গে ভালো ব্যবহার করেন।
- গ্রাহকদের সুরক্ষাব্যবস্থার পরিমাপ অনুসারে এবং ছাড়াও আগাম বিভিন্ন লোন প্রদানে সংশ্লিষ্ট বজায় রাখার জন্য ঋণগ্রহণকারী ব্যাংকস এবং এনবিএফসি-এর ক্ষেত্রে, এবিএফএল ফোরক্লোজার চার্জস বা প্রি-পেমেন্ট পেনাল্টি ধার্য করে না সমস্ত ফ্লোটিং রেটস টার্ম লোনের মঞ্জুরে ব্যক্তিবিশেষ ঋণগ্রহণকারীর কাছ থেকে।

## 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.

## বোর্ড অফ ডাইরেক্টরের দায়দায়িত্ব

- এবিএফএল-এর বোর্ড অফ ডাইরেক্টর এক অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতি অনুমোদন করেন।
- ফেরার প্রাক্টিস কোডের অভিযোগগুলি পর্যায়ক্রমে পুনঃমূল্যায়ন করা হবে এবং অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতির কার্যকরী করা হয় ম্যানেজমেন্টে পরিচালনার বিভিন্ন স্তরে। নিয়মিত বিরতিতে একটি সংক্ষিপ্ত রিপোর্ট জমা করা হয় বোর্ডে।

## Grievance Redressal Mechanism

At ABFL, customer service and satisfaction are our prime focus.

In order to make ABFL's redressal mechanism more meaningful and effective, a structured system has been built. This system would ensure that the redressal sought is just and fair and is within the given frame- work of rules and regulation.

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

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

- Call our Customer Service Helpline on 1800-270-7000
- Email us at **care.finance@adityabirlacapital.com**
- Write to us at the below mentioned address:

**Aditya Birla Finance Limited**

10th Floor, R-Tech Park, Nirlon Complex,  
Off Western Express Highway, Goregaon East,  
Mumbai - 400 063.

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

**Ms. Shruti Sarraf**

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

**Tel - 080 4586 0196**

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

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

If the complaint/dispute is not redressed within a period of one month, you may file a complaint with RBI Ombudsman through following modes:

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

**b. Mandatory display requirements**

ABFL is compliant with the following in all our branches:

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

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

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

**c. Time frame**

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

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

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

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

## অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতি

- এবিএফএল-এ, গ্রাহক পরিসেবা এবং সন্তুষ্টিবিধান আমাদের মূল লক্ষ্য।
- এবিএফএল-এর অভিযোগ নিষ্পত্তি পদ্ধতি অত্যন্ত অর্থপূর্ণ এবং কার্যকরী, একটি স্ট্রাকচার্ড সিস্টেম তৈরী করা হয়। এই সিস্টেম বা পদ্ধতি সুনিশ্চিত করে যে অভিযোগ নিষ্পত্তি যেন সঠিকভাবে এবং সৎভাবে করা হয় নিয়ম এবং কানুন অনুসরণ করে।

### ক. গ্রাহকদের অভিযোগ বা নালিশ পরিচালনার পদ্ধতি

গ্রাহকরা যারা ফীডব্যাক পাঠাতে চান বা অভিযোগ পাঠাতে চান তাঁরা নিম্নলিখিত চ্যানেল ব্যবহার করতে পারেন সকাল 9.30 থেকে সন্ধ্যা 6.00 পর্যন্ত, সোমবার থেকে শুক্রবার (জাতীয় ছুটির দিন ছাড়া)।

- আমাদের কাস্টমার সার্ভিস হেল্পলাইনে কল করুন: 1800 270 7000
- আমাদের ইমেল করুন এখানে: [care.finance@adityabirlacapital.com](mailto:care.finance@adityabirlacapital.com)
- নীচে দেওয়া ঠিকানায় লিখুন:  
আদিত্য বিড়লা ফাইন্যান্স লিমিটেড  
10ম তলা, আর-টেক পার্ক, নিরলন কমপ্লেক্স,  
অফ ওয়েস্টার্ন এক্সপ্রেস হাইওয়ে, গৌরগাঁও পূর্ব, মুম্বাই - 400063

যদি অভিযোগ প্রদত্ত সময়ের মধ্যে সমাধান না করা হয় বা এবিএফএল দ্বারা প্রদত্ত সমাধানে অভিযোগকারী সন্তুষ্ট না হন, গ্রাহক কমপ্লেন্ট রোড্রসাল অফিসারকে বিষয়ে জানানো পারেন। কমপ্লেন্ট রোড্রসাল অফিসারের নাম এবং ঠিকানা হল:

#### Ms. Shruti Sarraf

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

ফোন: 080 4586 0196

যদি উপরিউক্ত চ্যানেলের দ্বারা প্রাপ্ত সমাধানগুলি সন্তোষজনক না হলে, তাঁরা কমপ্লেন্ট রোড্রসাল সালের প্রধানকে লিখতে পারেন এখানে: [ABFL.GrievanceHead@adityabirlacapital.com](mailto:ABFL.GrievanceHead@adityabirlacapital.com)

আমরা এই চ্যানেলের মাধ্যমে প্রাপ্ত চিঠি বা ইমেলের উত্তর দিয়ে থাকি 5টি কাজের দিনের মধ্যে।

যদি অভিযোগ/বাদবিবাদ এক মাসের মধ্যে প্রতিকার না হয়, আপনি নিম্নলিখিত ভাবে আরবিআই ওমবডসম্যান-এর কাছে অভিযোগ করতে পারেন:

- ওমবডসম্যান-এর অভিযোগ করার পোর্টাল: <https://cms.rbi.org.in>
- ঠিকানা: সেন্ট্রালাইজড রিসিস্ট এবং প্রসেসিং সেন্টার, রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া, 4র্থ তলা, সেক্টর 14, চন্ডীগড় - 160017
- কল করুন টোল ফ্রী নম্বরে: 14448, সকাল 9:30 এবং সন্ধ্যা 5:15-এর মধ্যে

### খ. বাধ্যতামূলক ডিসপ্লের প্রয়োজনীয়তা

এবিএফএল-এর অভিযোগ করা যায় আমাদের সমস্ত নিম্নোক্ত শাখায়:

- অভিযোগ এবং পরামর্শ প্রাপ্ত হওয়ার যথাযথ ব্যবস্থা
- কমপ্লেন্ট রোড্রসাল অফিসারের নাম, ঠিকানা এবং যোগাযোগ নম্বরের ডিসপ্লে

অভিযোগ নিষ্পত্তির ইউনিটের প্রক্রিয়া সুনিশ্চিত করতে গ্রাহকদের অভিযোগগুলির প্রায় সন্তোষজনক সমাধান।

এটি তারা সুনিশ্চিত করবেন যে অভিযোগ ধাপে ধাপে যথাযথ স্তরে পৌঁছবে যদি না তা সমাধান করা যায় অভিযোগকারীর স্তর পর্যন্ত। যতক্ষণ না

পর্যন্ত শেষ চেষ্টা করা হয় যে আমরা এমন পরিস্থিতিতে পৌঁছেছি যেখানে আমাদের গ্রাহকরা সিনিয়র ম্যানেজমেন্টের কাছে কার্যকরী নিষ্পত্তি পাওয়ার জন্য অভিযোগ করেন না, আমরা একটা শক্তিশালী প্রক্রিয়ার অনুশীলন করি এইগুলো হ্যান্ডেল করার জন্য, এটির মূল্যায়ন করা দরকার অভিযোগটির কারণ খুঁজে বের করার এবং ক্রমবর্ধমানতা বজায় রাখতে এবং এইগুলো প্রতিরোধ করা বারবার যাতে ফিরে না আসে।

## গ. টাইম ফ্রেম

রেজিস্টার করা অভিযোগগুলোর জন্য, উপরে উল্লেখিত যে কোনও চ্যানেল ব্যবহার করতে পারেন (উল্লেখিত পয়েন্ট (ক) অভ্যন্তরীণ মেশিনারী যা গ্রাহকদের অভিযোগ পরিচালনা করে)। যদি অভিযোগগুলো লিখিতভাবে আসে, এবিএফএল চেষ্টা করে একটা স্বীকৃতি বা উত্তর দেওয়ার ৫টি কাজের দিনের মধ্যে। একবার বিষয়টি ব্যক্ত করা হলে, এবিএফএল চেষ্টা করে গ্রাহককে একটা চূড়ান্ত উত্তর দেওয়ার বা একবার জানায় সময় নেবার জন্য অভিযোগটি পাওয়ার একমাসের মধ্যে।

অভিযোগ যা আমরা শেষে পাই যা সঠিক দৃষ্টিভঙ্গিতে বিচার করা হয় এবং সমদিক থেকে বিচার বিশ্লেষণ করা হয়।

এবিএফএল-এর সঙ্গে কোনও ব্যাপারে যোগাযোগ করার ব্যবস্থা প্রদান করা হয় গ্রাহকদের। অভিযোগ যা কিছু সময়ের প্রয়োজন হয় বিষয়টি পরীক্ষা করতে তা সঙ্গে সঙ্গে জানানো হয়ে থাকে।

উক্ত পলিসিটি মূল্যায়ন করা হয় সময়ে সময়ে, সংশোধন করা হয় যখন কোনও পরিবর্তনের প্রয়োজন হয় আর তা করেন এবিএফএল গ্রাহকদের অভিযোগ এবং বিবাদ পরিচালনা করার মাধ্যমে যার মধ্যে আছে নতুন অভিযোগের বা বিবাদের চ্যানেল, যদি তা থাকে।

## Language and mode of communicating Fair Practice Code

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

ফেরার প্র্যাক্টিস কোড-এর যোগাযোগের ভাষা এবং ধরন

ফেরার প্র্যাক্টিস কোড, সাধারণত: আঞ্চলিক ভাষায় বা ঋণগ্রহণকারী যে ভাষা বোঝেন সেই ভাষায় কোম্পানির ওয়েবসাইটে দেওয়া হয় বিভিন্ন স্টেকহোল্ডার তথ্য জানানোর জন্য। এর কপি পাওয়া যায় অনুরোধে।

## 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.

অত্যধিক সুদ ধার্য করার নিয়মকানুন

- এবিএফএল-এর যথার্থ অভ্যন্তরীণ নীতি এবং প্রক্রিয়া আছে সুদের হার এবং তার প্রসঙ্গ এবং অন্য চার্জগুলো ঠিক করার।
- এবিএফএল গ্রহণ করেছে সুদের হারের মডেল, ফান্ডের অ্যাকাউন্ট মূল্য, মার্জিন এবং ঝুঁকির প্রিমিয়াম নিয়েছে সুদের হার নির্দিষ্ট করার জন্য যা ধার্য হবে লোন এবং অ্যাডভান্স।
- সুদের হার ধার্য হয় ঋণগ্রহণকারীর ঝুঁকির ক্রমবিন্যাসের উপরে নির্ভর করে, সেই সঙ্গে আর্থিক সংগতি, ব্যবসা, নিয়ন্ত্রক পরিবেশ যা ব্যবসার ওপর প্রভাব ফেলে, প্রতিযোগিতা, ঋণগ্রহণকারীর অতীতের ইতিহাস ইত্যাদির ওপর নির্ভর করে।
- প্রযোজ্য সুদের হার ঋণগ্রহণকারী বা গ্রাহকদের জানানো হয় আবেদন পত্র এবং স্পষ্টভাবে লেখা থাকে ঋণ মঞ্জুর হওয়ার পত্র।
- সুদের হার হয় বার্ষিকীকৃত সুতরাং ঋণগ্রহণকারী সঠিক হারটি জানেন যা ধার্য করা হবে অ্যাকাউন্টে।

## 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.

## অত্যধিক মূল্য ধার্য করার জন্য অভিযোগ

এবিএফএল যথাযথিত অভ্যন্তরীণ নীতিনিতি প্রয়োগ করে এবং মূল্যের হারের প্রক্রিয়া নির্ধারণ করে এবং চালু করে এবং সেই সঙ্গে অন্যান্য চার্জগুলি ধার্য করে।

## Confidentiality

(a) Unless authorized by the customer ABFL will treat all personal information as private and confidential  
(b) Unless authorized by the customer, ABFL will not reveal transaction details to any other entity other than the following exceptional cases:

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

## গোপনীয়তা

(ক) গ্রাহক দ্বারা অনুমোদিত না হলেও এবিএফএল সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্যগুলিকে ব্যক্তিগত ভিত্তিতে এবং গোপনীয়তার সঙ্গে পরিচালনা করবেন।

(খ) গ্রাহক দ্বারা অনুমোদিত না হলে, এবিএফএল লেনদেনের বিবরণ প্রকাশ করবেন না অন্য কোনও ব্যক্তিকে কেবলমাত্র ব্যতিক্রম পরিস্থিতির ক্ষেত্রে।

- তথ্যগুলি প্রদান করা হয় বিধিবদ্ধ বা নিয়মানুকূ আইন দ্বারা
- যদি জনগণের ওপর কর্তব্য পালনে এই তথ্যগুলি প্রকাশ করা হয়
- ডেটাগুলি কোম্পানির গ্রুপে শেয়ার করা হতে পারে ঋণগ্রহণকারীর সম্মতিতে।
- এবিএফএল এইগুলি ব্যবহার করবেন না এই কারণে যে গ্রাহকদের মধ্যে কেউ তা মার্কেটিংয়ের উদ্দেশ্যে তা ব্যবহার করেন।

## Miscellaneous

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

## বিবিধ

বর্তমানে এবিএফএল বিবেচনা করে না গোল্ড জুয়েলারির বিনিময়ে ঋণ দিতে বা কমার্শিয়াল ভেহিকেল ফাইন্যান্স। এই সমস্ত অতিরিক্ত প্রোডাক্টের ক্ষেত্রে, একপিসি পলিসি সম্ভবত: আপডেট করা হবে, আরবিআই-এর নির্দেশাবলি অনুসারে