

## 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

खालील उद्दिष्टांसाठी संहिता विकसित करण्यात आली आहे:

- तिच्या सर्व ग्राहकांशी व्यवहार करताना. उचित प्रथा पालनाची खात्री करणे.
- उत्पादन चांगल्या प्रकारे समजून घेणे आणि माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यासाठी अधिक पारदर्शकता.
- ग्राहकांचा एबीएफएलवरील विश्वास वृद्धिंगत करणे.

### 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.

### कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

- कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया (अ) कर्जदाराशी सर्व संपर्क स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल त्या भाषेत असेल. (ब) कर्जाच्या अर्जात कर्जदाराच्या हिताला बाधा येईल अशी सर्व माहिती असली पाहिजे ज्यायोगे एनबीएफसींनी देऊ केलेल्या अटी व शर्तीची अर्थपूर्ण तुलना आणि माहितीपूर्ण निर्णय अर्जदार घेऊ शकेल. अर्ज प्रपत्रासह देणे आवश्यक असलेली कागदपत्रे कर्जाच्या अर्जात नमूद करता येतील. कर्जाचे सर्व अर्ज प्राप्त झाल्याची पावती देण्याची एबीएफएलची पद्धत आहे.

### 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.

## कर्ज मूल्यमापन आणि अटी/शर्ती

- मंजूर झालेली मर्यादा रक्कम सर्व अटी व शर्तीसह तसेच सवलत/व्याजाचा वार्षिकीकृत दर तो लावण्याच्या पध्दतीसह मंजुरी पत्र किंवा इतर काहीद्वारे एबीएफएल अर्जदाराला लेखी कळवेल आणि या अटी आणि शर्तीचा अर्जदाराने केलेला स्वीकार एबीएफएलच्या अभिलेखात ठेवेल.
- मंजूर झालेली कर्ज रक्कम सर्व अटी व शर्तीसह तसेच व्याजाचा वार्षिकीकृत दर तो लावण्याच्या पध्दतीसह मंजुरी पत्र किंवा इतर काहीद्वारे अर्जदाराला कळेल त्या भाषेत एबीएफएल लेखी कळवेल आणि या अटी आणि शर्तीचा अर्ज अर्जदाराने केलेला स्वीकार एबीएफएलच्या अभिलेखात ठेवेल. मंजुरी/वाटप/वाटपोत्तर वेळेला सर्व अर्जदारांना कर्ज करारात संलग्न म्हणून नमूद केलेल्या कागदपत्रांच्या प्रतीसह अर्जदाराला समजेल अशा कर्ज कराराची प्रत स्वागत संचाचा भाग म्हणून एबीएफएल देईल.
- विलंबित कर्जफेडीसाठी लावण्यात येणारे दंड व्याजाचे कलम कर्ज करारात ठळक अक्षरात दर्शविले जाईल.

## 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.

## कर्जाच्या वाटपासह अटी व शर्तीमधील बदल

- प्रसिद्ध केलेल्या संकेतस्थळाद्वारे किंवा ग्राहकांसाठी योग्य त्या विशिष्ट पद्धतीने आपल्या अर्जदारांना (ना)स्थानिक भाषेत किंवा त्यांना समजेल अशा भाषेत मंजुरीच्या कोणत्याही अटी व शर्तीमधील बदलांची सूचना एबीएफएल देईल. सवलत/व्याज दरातील बदलाची खात्री एबीएफएल करेल आणि बदल फक्त पुढील काळातील असतील.
- कराराप्रमाणे परतफेड किंवा कामगिरी मागे घेणे /गती वाढविणे संबंधित कराराशी सुसंगत असेल.
- कर्जदारविरुद्ध कायदेशीर अधिकार किंवा इतर कोणत्याही दाव्यातील तारणहक्क यांच्या आधीन सर्व देण्यांची परतफेड किंवा कर्जाची थकीत रक्कम मिळाल्यानंतर सर्व तारण एबीएफएल परत देईल. अशा भरपाईचा हक्क वापरायचा असल्यास बाकी दावे आणि संबंधित दाव्याचा निकाल/परतफेड होईपर्यंत सर्व तारण रोखून ठेवण्याचा अधिकार एबीएफएलला कोणत्या परिस्थितीत आहे याबद्दल अर्जदाराला सूचना देण्यात येईल.

## 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.

## डिजिटल लेन्डिंग प्लॅटफॉर्ममधून मिळालेले कर्ज

- अंकीय कर्जदाता मंचामध्ये कार्यरत असलेले उगम प्रतिनिधी (यापुढे प्रतिनिधी संबोधलेले ) यांची नावे संकेतस्थळावर दाखविण्यात येतील.
- एबीएफएलचे नाव अंकीय कर्जदाता मंचामध्ये कार्यरत असलेले उगम प्रतिनिधीना थेट एबीएफएलचे नाव ग्राहकाला सांगण्याचे निर्देश देण्यात येतील आणि ज्या प्रतिनिधीच्या वतीने ते त्याच्याशी व्यवहार करीत आहेत त्या प्रतिनिधीचे नाव एबीएफएल जाहीर करेल.
- मंजुरीनंतर लगेच, मात्र कर्ज करार अंमलात आणण्यापूर्वी, एबीएफएलच्या लेटरहेडवर अर्जदाराला मंजुरीपत्र पाठविण्यात येईल.

- सर्व संलग्न कागदपत्रांच्या प्रतीसह कर्ज कराराची प्रत कर्ज मंजुरी/वाटपाच्या वेळी सर्व अर्जदारांना देण्यात येईल.
- एबीएफएलने काम दिलेल्या अंकीय कर्जदाता मंचावर परिणामकारक देखरेख आणि कामावर लक्ष ठेवले जाईल.
- तक्रार निवारण यंत्रणेविषयी जागरूकता निर्माण करण्यासाठी पुरेसे प्रयत्न केले जातील.

## 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.

## सर्वसाधारण

- संबन्धित कर्ज कराराच्या अटी व शर्तिमध्ये दिलेल्या हेतुव्यतिरिक्त कर्जदाराच्या व्यवहारात एबीएफएल हस्तक्षेप करणार नाही (कर्जदाराने आधी जाहीर न केलेली नवीन माहिती कंपनीच्या लक्षात न आल्यास )
- कर्जदाराचे खाते बदल करण्यासाठी कर्जदाराकडून विनंती प्राप्त झाल्यास मान्यता किंवा इतर उदा. एबीएफएलची हरकत, असल्यास, अशा कर्जदाराला त्याची विनंती प्राप्त झाल्याच्या दिनांकापासून 21 दिवसात साधारणपणे कळविला जातो. असे सर्व बदल लागू कायदांसह पारदर्शक कराराच्या अटीप्रमाणे असेल.
- कर्जदाराच्या थकीत बाकीच्या वसुली प्रकरणी अयोग्य छळवणुकीचे उदा. कर्जदाराला सतत अवेळी त्रास देणे, कर्जाच्या/थकबाकीच्या वसुलीसाठी शारीरिक त्रास देणे इ. मार्गांचा अवलंब एबीएफएल करीत नाही. एबीएफएल कर्मचारी आणि सर्व एजन्सी कर्मचारी यांना ग्राहकाशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्याचे पुरेसे प्रशिक्षण दिले जाते.
- ग्राहकाचे संरक्षण करण्याचा उपाय म्हणून आणि बँका आणि एनबीएफसीचे कर्जदारांनी घेतलेल्या विविध कर्जाच्या मुदतपूर्व फेडीत एकरूपता असावी यादृष्टीने वैयक्तिक कर्जदारांना तरत्या दराच्या सर्व कर्जावर मुदतपूर्व परतफेड दंड/मुदतपूर्व कर्जसमाप्ती शुल्क लावणार नाही.

## 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.

## संचालक मंडळाची जबाबदारी

- एबीएफएल संचालक मंडळाने तक्रार निवारण यंत्रणेला मान्यता दिलेली आहे.
- व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर उचित प्रथा संहितेचे पालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेचे कार्य यांचा नियमित आढावा घेतला जातो. नियमित मुदतीने अशा आढाव्यांचा एकत्रित अहवाल संचालक मंडळाला सादर केला जाईल.

## 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.

## तक्रार निवारण यंत्रणा

एबीएफएलमध्ये ग्राहक सेवा आणि समाधान हेच आमचे प्रमुख उद्दिष्ट आहे.

एबीएफएलची निवारण यंत्रणा अधिक अर्थपूर्ण आणि परिणामकारक करण्यासाठी एक सुसंबद्ध प्रणाली बनविण्यात आली आहे. अपेक्षित निवारण न्याय आणि उचित असेल आणि नियम आणि अधिनियमांच्या दिलेल्या चौकटीत असेल याची खात्री ही प्रणाली करील.

### अ. ग्राहकांच्या तक्रारी/ग्राहणी हाताळणारी यंत्रणा

जे ग्राहक प्रतिसाद देऊ इच्छितात किंवा त्यांची तक्रार पाठवू इच्छितात ते खालील मार्ग सोमवार ते शुक्रवार (राष्ट्रीय सुट्ट्या वगळून) स. 9:30 आणि सायं. 6:00 दरम्यान वापरू शकतात.

- आमची ग्राहक सेवा हेल्पलाईन 1800-270-7000 येथे फोन करणे.
- [care.finance@adityabirlacapital.com](mailto:care.finance@adityabirlacapital.com) येथे ईमेल पाठविणे.
- खाली नमूद केलेल्या पत्त्यावर आम्हाला लिहिणे  
**आदित्य बिरला फायनान्स लिमिटेड**  
10वा मजला, आर-टेक पार्क, निरलॉन कॉम्प्लेक्स,  
पश्चिम द्रुतगती महामार्गालगत, गोरगाव पूर्व,  
मुंबई - 400063

दिलेल्या काळात जर तक्रार निवारण झाले नाही किंवा एबीएफएलने दिलेल्या उत्तराने त्याचे/तिचे समाधान झाले नाही तर ग्राहक तक्रार निवारण अधिकार्याकडे जाऊ शकतो. तक्रार निवारण अधिकार्याचे नाव आणि संपर्क खालीलप्रमाणे:

**Ms. Shruti Sarraf**

**ईमेल आयडी:** [grievance.finance@adityabirlacapital.com](mailto:grievance.finance@adityabirlacapital.com)

**दूरध्वनी:** 080 4586 0196

वरिल माध्यमांद्वारे मिळालेली प्रतिक्रिया समाधानकारक नसल्यास, आमच्या तक्रार निवारण सेलच्या प्रमुखांना लिहू शकता: [ABFL.GrievanceHead@adityabirlacapital.com](mailto:ABFL.GrievanceHead@adityabirlacapital.com)

या मार्गाने आलेल्या पत्र / ईमेलसना कामकाजाच्या 5 दिवसात प्रतिसाद देण्याचे आश्वासन आम्ही देतो.

जर एक महिन्याच्या कालावधीत, तक्रारीचे/वादाचे निराकरण करण्यात आले नाही तर तुम्ही खालील पद्धतीने आरबीआय लोकपालांकडे तक्रार दाखल करू शकता:

- लोकपालांकडे तक्रार दाखल करण्याचे पोर्टल: <https://cms.rbi.org.in>
- पत्ता: केंद्रीय स्वीकार व प्रक्रिया केंद्र, भारतीय रिझर्व बँक, 4था मजला, सेक्टर 17, चंदीगढ-160017.
- आमच्याशी टोल फ्री क्रमांक: 14448 वर सकाळी 9:30 ते सायंकाळी 5:15 ह्या वेळेत संपर्क साधा.

### ब. वैधानिक प्रदर्शन आवश्यकता

एबीएफएल आपल्या सर्व शाखांमध्ये खालील बाबींची पूर्तता करते:

- तक्रारी आणि सूचना स्वीकारण्याची योग्य व्यवस्था.
- तक्रार निवारण अधिकार्याचे नाव, पत्ता आणि संपर्क क्रमांक प्रदर्शन.

सर्व तक्रारी ग्राहकांचे समाधान होऊन संपल्या असल्याची खात्री तक्रार निवारण कक्षाची प्रक्रिया करील.

ते याचीही खात्री करतील की जर त्याच्या/तिच्या पातळीवर ती सोडवणे शक्य नसल्यास ती योग्य त्या वरच्या पातळीवर जाईल. परिणामकारक

निवारणासाठी वरिष्ठ व्यवस्थापनाकडे जावे लागू नये अशा परिस्थितीपर्यंत पोचण्यासाठी अखेरीस आमचे प्रयत्न असले पाहिजेत, तक्रारीचे कारण समजून घेण्यासाठी आणि ती पुन्हा उदभवू नये यावर काम करण्यासाठी तिचा आढावा घेणे या दृष्टीने या तक्रारी हाताळण्यासाठी आम्ही एक भक्कम यंत्रणा निर्माण केली आहे.

## क. वेळ फ्रेम

तक्रार नोंदविण्यासाठी ग्राहक वर उल्लेख केलेल्या मार्गापैकी कोणताही वापरू शकतात (ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळण्यासाठी अंतर्गत यंत्रणेवरील कलम (अ ) पहा.) तक्रार जर लेखी प्राप्त झाली असेल तर कामकाजाच्या 5 दिवसात पावती/प्रतिसाद पाठविण्याचा एबीएफएल प्रयत्न करील. प्रकरण तपासल्यानंतर एबीएफएल ग्राहकाला एकतर अंतिम प्रतिसाद देईल किंवा प्राप्त झाल्यापासून एक महिन्याचा अधिक वेळ मिळावा यासाठी माहिती देईल.

आमच्याकडे आलेल्या तक्रारींकडे योग्य दृष्टिकोनातून पहिले जाईल आणि शक्य त्या सर्व बाजूनी तपासली जाईल.

कोणत्याही प्रश्नात एबीएफएलची बाजू कळविली जाईल. प्रश्नांचा अभ्यास करण्यासाठी वेळ लागणार आहे अशा तक्रारींची लगेच पोचपावती दिली जाईल.

वरील धोरणाचा नियतकालिकपणे आढावा घेतला जाईल, जेव्हा ग्राहकांच्या तक्रार/ग्राहणी हाताळण्यात नवीन मार्गाचा समावेश केला जाईल तेव्हा नवीन बदल समाविष्ट करून ते सुधारित केले जाईल.

## 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.

## उचित प्रथा संहिता कळविण्याची भाषा आणि पद्धत

विविध भागीदारांच्या माहितीसाठी शक्यतोवर स्थानिक भाषेत किंवा ग्राहकाला समजेल त्या भाषेत उचित प्रथा संहिता कंपनीच्या संकेतस्थळावर ठेवली जाईल.

## 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.

## अधिक व्याज आकारणीचे नियम

- व्याज दर आणि प्रक्रिया व इतर शुल्क ठरविण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्वे आणि कार्यपद्धती एबीएफएलने सुनिश्चित केलेली आहेत.
- कर्ज आणि अग्रिम रकमेवर आकारण्याचा व्याज दर ठरविण्यासाठी निधी मूल्य, नफा, जोखीम अधिभार, विचारात घेऊन एक व्याज दर प्रारूप एबीएफएलने स्वीकारले आहे.
- कर्जदाराची जोखीम श्रेणी उदा. आर्थिक ताकद, धंदा, धंद्यावर परिणाम करणारे नियामक वातावरण, स्पर्धा, कर्जदाराचा गत इतिहास यावर आकारण्याचा व्याज दर बहुतांशी अवलंबून असतो.
- कर्जदार किंवा ग्राहकाला लागू व्याज दर उघड केला जाईल आणि मंजुरी पत्रात स्पष्टपणे कळविला जाईल.
- व्याज दर वार्षिकीकृत असेल ज्यामुळे नक्की किती दर लावला जाईल ते कर्जदाराला माहित असेल.



## 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.

## अधिक व्याज आकारल्याच्या तक्रारी

व्याज दर आणि प्रक्रिया व इतर शुल्क ठरविण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्वे आणि कार्यपद्धती एबीएफएलने सुनिश्चित केलेली आहेत. कर्जाच्या अटी व शर्ती या बाबतीत पारदर्शकतेविषयी उचित प्रथा संहितेतील मार्गदर्शक सूचना लक्षात ठेवल्या जातील.

## 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.

## गोपनीयता

- (अ) कर्जदाराने परवानगी न दिल्यास सर्व व्यक्तिगत माहिती एबीएफएल खाजगी व गुप्त समजेल.
- (ब) कर्जदाराने परवानगी न दिल्यास खालील अपवादात्मक बाबी वगळता व्यवहाराचा तपशील एबीएफएल कुणालाही उघड करणार नाही.
- वैधानिक किंवा नियामक कायद्यांनी माहिती देणे.
  - ही माहिती उघड करणे जनतेप्रीती कर्तव्य असल्यास.
  - कर्जदाराच्या संमतीने माहिती समूह कंपन्यांना देता येईल.
  - व्यापारी हेतूने कर्जदारविषयी माहिती कुणालाही देण्यासाठी एबीएफएल याचा उपयोग करणार नाही.

## 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.

## संकीर्ण

सुवर्ण आभूषणांच्या तारणावर कर्ज किंवा व्यापारी वाहनासाठी अर्थपुरवठा करण्याचा एबीएफएलचा सध्या विचार नाही. उत्पादनांमध्ये भर घालायची झाल्यास आरबीआयने जरी केलेल्या मार्गदर्शक सूचनांशी सुसंगत उचित प्रथा संहिता योग्य रीतीने अद्ययावत केली जाईल.