



FAIR PRACTICE CODE (FPC)

Aditya Birla Capital Limited

Aditya Birla Capital Limited

Corporate Office:

One World Center, Tower 1, 18th Floor, Jupiter Mill Compound,
841, Senapati Bapat Marg, Elphinstone Road, Mumbai, Maharashtra - 400 013
Tel: +91 22 6723 9101 | abc.secretarial@adityabirlacapital.com | www.adityabirlacapital.com
For customer care and other queries : care.finance@adityabirlacapital.com
Toll-free no.: 1800-270-7000

Registered Office:

Indian Rayon Compound,
Veraval, Gujarat - 362 266
Tel: +91 28762 43257
CIN: L67120GJ2007PLC058890

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (FPC)

കോഡിന്റെ ലക്ഷ്യം

ഇനിപ്പറയുന്ന ലക്ഷ്യങ്ങളോടെയാണ് ഈ കോഡ് വികസിപ്പിച്ചെടുത്തിരിക്കുന്നത് :

- എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളുമായും ഇടപെടുമ്പോൾ ന്യായമായ രീതികൾ ഉറപ്പാക്കുക
- ഉൽപ്പന്നത്തെക്കുറിച്ച് കൂടുതൽ സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കുക, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വിവരമുള്ള തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കാൻ പ്രാപ്തമാക്കുക
- എബിസിഎൽ കമ്പനിയിൽ ഉപഭോക്തൃ വിശ്വാസം വളർത്തുക)

ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭ്യമാകുന്ന സാമ്പത്തിക സൗകര്യങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും സംബന്ധിച്ച് വിവരമുള്ള തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കാൻ ഈ കോഡ് സഹായിക്കും, കൂടാതെ കമ്പനി അനുവദിക്കുകയും വിതരണം ചെയ്യുകയും ചെയ്യുന്ന ഏതൊരു വായ്പയ്ക്കും ഇത് ബാധകമാകും.

വിവേചനരഹിത നയം

എബിസിഎൽ ലിംഗഭേദം, വംശം, മതം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിലോ ശാരീരിക/കാഴ്ച വെല്ലുവിളി നേരിടുന്ന അപേക്ഷകർക്ക് വൈകല്യത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിലോ അതിന്റെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും വായ്പാ സൗകര്യങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള സൗകര്യങ്ങളും അപേക്ഷകർക്ക് നൽകുന്നതിൽ വിവേചനം കാണിക്കില്ല.

വായ്പകൾക്കുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രാസസ്സിംഗും

- കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്കുള്ള എ ല് ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം.
- വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തണം, അതുവഴി മറ്റ് N B F C - കൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും താരതമ്യം ചെയ്യാനും കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് (കൾക്ക്) അറിവോടെയുള്ള തീരുമാനം എടുക്കാനും കഴിയും.
- വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകളുടെ ഒരു ലിസ്റ്റ് വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ സൂചിപ്പിക്കണം.
- എബിസിഎൽ എല്ലാ വായ്പാ അപേക്ഷകൾക്കും ഒരു അംഗീകാര രസീത് നൽകും. അങ്ങനെ നൽകുന്ന അംഗീകാര രസീത് വായ്പാ അപേക്ഷകൾ തീർപ്പാക്കുന്ന സമയപരിധിയെ സൂചിപ്പിക്കുന്നു. അപേക്ഷയുടെ നിലയെക്കുറിച്ചുള്ള അപ്ഡേറ്റ് ലഭിക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താവിന് നിർദ്ദിഷ്ട കസ്റ്റമർ കെയർ നമ്പറിലോ ഇമെയിൽ ഐഡിയിലോ കമ്പനി റിലേഷൻഷിപ്പ് മാനേജറെയോ ഉപഭോക്തൃ സേവന സംഘത്തെയാ ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്.

വായ്പാ വിലയിരുത്തലും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും

- എബിസിഎൽ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ അനുവദിച്ച വായ്പ തുക രേഖാമൂലം അറിയിക്കണം. പ്രസ്തുത കത്തിൽ വാർഷിക പലിശ നിരക്ക് ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അടങ്ങിയിരിക്കണം, കൂടാതെ അത് പ്രയോഗിക്കുന്ന രീതിയും കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അംഗീകരിച്ചതായി രേഖപ്പെടുത്തണം.
- എബിസിഎൽ വായ്പാ രേഖകളുടെ ഒരു പകർപ്പ്, പലിശ നിരക്ക് ഉൾപ്പെടെ, വായ്പാ രേഖകളുടെ ഒരു പകർപ്പ്, പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം, കൂടാതെ വായ്പാ രേഖകളിൽ ഉദ്ധരിച്ചിരിക്കുന്ന എല്ലാ എൻക്ലോച്ചറുകളുടെയും ഓരോ പകർപ്പും വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത് / വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് / വിതരണം ചെയ്തതിന് ശേഷം എല്ലാ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്കും (ഉദാഹരണത്തിന്) നൽകണം. വൈകിയ തിരിച്ചടവിന് ഈടാക്കേണ്ട പിഴ ചാർജ്ജുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഏത് വ്യവസ്ഥയും വായ്പാ രേഖകളിൽ ബോൾഡ് അക്ഷരത്തിൽ വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കും.

ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിൽ നിന്ന് ലഭിക്കുന്ന വായ്പ

എബിസിഎൽ ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ വഴി എൻബിഎഫ്സികൾ സ്വീകരിക്കുന്ന വായ്പകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ആർബിഐ പുറപ്പെടുവിച്ച ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗിനെക്കുറിച്ചുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കും, ഇത് മറ്റ് കാര്യങ്ങൾക്കൊപ്പം, ഇനിപ്പറയുന്നവയും നൽകുന്നു:

- ഏജൻറുമായി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളുടെ പേരുകൾ എബിസിഎൽ എന്ന വെബ്സൈറ്റിൽ വെളിപ്പെടുത്തും.
- ഏജൻറുമായി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ വായ്പ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ ഉപഭോക്താവിന്റെ പേര് മുൻകൂട്ടി വെളിപ്പെടുത്താൻ നിർദ്ദേശിക്കേണ്ടതാണ്, കൂടാതെ എബിസിഎൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായി (ഉപഭോക്താക്കളുമായി) അവർ ആരുടെ പേരിൽ ഇടപഴകുന്നുവോ അവരുടെ പേര് വെളിപ്പെടുത്തും.
- വായ്പ രേഖകൾ അനുവദിച്ച ഉടൻ തന്നെ എന്നാൽ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, വായ്പ രേഖകളുടെ ഒരു പകർപ്പ് എബിസിഎൽ എന്ന ലെറ്റർ ഹെഡിൽ വായ്പ രേഖകൾക്ക് നൽകും.
- വായ്പ രേഖകളിൽ ഉദ്ധരിച്ചിരിക്കുന്ന എല്ലാ എൻക്ലോഷറുകളുടെയും ഒരു പകർപ്പ് സഹിതം വായ്പ രേഖകൾ അനുവദിക്കുന്ന/വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് എല്ലാ കടം വാങ്ങുന്നവർക്കും നൽകും.
- ഇതിൽ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ വായ്പ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിൽ ഫലപ്രദമായ മേൽനോട്ടവും നിരീക്ഷണവും ഉറപ്പാക്കണം
- പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ച് അവബോധം സൃഷ്ടിക്കുന്നതിന് മതിയായ ശ്രമങ്ങൾ നടത്തണം.

പൊതുവായത്

- എബിസിഎൽ അതിന്റെ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ/കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടില്ല, ബന്ധപ്പെട്ട വായ്പ രേഖകളുടെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾ ഒഴികെ (കടം വാങ്ങുന്നയാൾ മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത പുതിയ വിവരങ്ങൾ, എബിസിഎൽ യുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടേക്കാവുന്നവ ഒഴികെ).
- കടം വാങ്ങാവുന്ന അക്കൗണ്ട് കൈമാറ്റം ചെയ്യുന്നതിനോ/ഫോർക്ലോഷർ ചെയ്യുന്നതിനോ ഉള്ള അഭ്യർത്ഥന കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് ലഭിക്കുകയാണെങ്കിൽ, //123// യുടെ സമ്മതമോ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും വിധത്തിൽ, എതിർപ്പോ ഉണ്ടെങ്കിൽ, കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ആ കടം വാങ്ങുന്നയാളെ പൊതുവെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. അത്തരം കൈമാറ്റം ബാധകമായ എല്ലാ നിയമങ്ങൾക്കും അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ നിബന്ധനകൾ പ്രകാരമായിരിക്കും
- കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ കുടിശ്ശികകൾ തിരിച്ചുപിടിക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, //123// ഉം അതിന്റെ ഏജൻറുമാരും/ ഏജൻസി പങ്കാളികളും കടം വീട്ടൽ ശ്രമങ്ങളിൽ ഏതെങ്കിലും വ്യക്തിയെ വാക്കാലുള്ളതോ ശാരീരികമോ ആയ ഏതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള ഭീഷണിപ്പെടുത്തലോ അനാവശ്യമായ ഉപദ്രവമോ നടത്തരുത്, പരസ്യമായി അപമാനിക്കുകയോ കടക്കാരുടെ കുടുംബാംഗങ്ങൾ, റഫറിമാർ, സുഹൃത്തുക്കൾ എന്നിവരുടെ സ്വകാര്യതയിലേക്ക് കടന്നുകയറുകയോ ചെയ്യുക, മൊബൈലിലോ സോഷ്യൽ മീഡിയയിലൂടെയോ അനുചിതമായ സന്ദേശങ്ങൾ അയയ്ക്കുക, ഭീഷണിപ്പെടുത്തുകയോ/അല്ലെങ്കിൽ അജ്ഞാത കോളുകൾ വിളിക്കുകയോ ചെയ്യുക, വായ്പകൾ/കാലഹരണപ്പെട്ട തുക തിരിച്ചുപിടിക്കാൻ ബലപ്രയോഗം നടത്തുക, തെറ്റായതും തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതുമായ പ്രാതിനിധ്യങ്ങൾ നടത്തുക തുടങ്ങിയവ ഇതിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു. ജീവനക്കാർക്കും കളക്ഷൻ ഏജൻറുമാർക്കും/ ഏജൻസി ജീവനക്കാർക്കും ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടാൻ മതിയായ പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ പരിശീലനം നൽകുന്നു.
- കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ബിസിനസ്സിന്റെ പ്രത്യേക സാഹചര്യങ്ങൾ സൂചിപ്പിച്ച സമയത്തിന് പുറത്ത് വിളിക്കേണ്ട ആവശ്യമില്ലെങ്കിൽ, കമ്പനിയോ അതിന്റെ പ്രതിനിധിയോ രാവിലെ 08:00 മുതൽ വൈകുന്നേരം 19:00 വരെ കുറ്റവാളികളായ ഉപഭോക്താക്കളെ വിളിക്കും.
- ആവശ്യമെങ്കിൽ, കടം വാങ്ങിയ വ്യാപകത്തിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന സുരക്ഷ നടപ്പിലാക്കാൻ കമ്പനിക്ക് ക്രമീകരിക്കാവുന്നതാണ്, കുടിശ്ശിക ഈടാക്കുക എന്ന ലക്ഷ്യം മാത്രം മുൻനിർത്തി, സ്വത്തിന്റെ യാദൃശ്ചികമായ നഷ്ടപ്പെടുത്തൽ ലക്ഷ്യമിട്ടുള്ളതല്ല.
- കമ്പനി അതിന്റെ സുരക്ഷ, മൂല്യനിർണ്ണയം, അതിന്റെ തിരിച്ചറിവ് എന്നിവ നടപ്പിലാക്കുന്നതിനുള്ള മുഴുവൻ പ്രക്രിയയും ന്യായവും സുതാര്യവുമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കും.

പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

- എബിസിഎൽ ൽ, ഉപഭോക്തൃ സേവനവും സംത്യപ്തിയുമാണ് ഞങ്ങളുടെ പ്രധാന ശ്രദ്ധ.
- ഐബിസിഎൽ പരിഹാര സംവിധാനം കൂടുതൽ അർത്ഥവത്തായതും ഫലപ്രദമാക്കുന്നതിന്, എബിസിഎൽ ഒരു ഘടനാപരമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം സ്ഥാപിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഈ സംവിധാനം / സിസ്റ്റം ആവശ്യപ്പെടുന്ന പരിഹാരം നീതിയുക്തവും ന്യായയുക്തവുമാണെന്നും ബാധകമായ നിയമങ്ങളുടെയും നിയന്ത്രണങ്ങളുടെയും നൽകിയിരിക്കുന്ന ചട്ടക്കൂടിനുള്ളിലാണെന്നും ഉറപ്പാക്കുന്നു.
- ഫീഡ്ബാക്ക് നൽകാനോ പരാതി അയയ്ക്കാനോ ആഗ്രഹിക്കുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഇനിപ്പറയുന്ന ചാനലുകൾ ഉപയോഗിക്കാം :
 - തിങ്കൾ മുതൽ ഞായർ വരെ രാവിലെ 9:00 നും വൈകുന്നേരം 7:00 നും ഇടയിൽ ഞങ്ങളുടെ കസ്റ്റമർ കെയർ നമ്പറിൽ വിളിക്കുക:
 - ഇമെയിൽ വിലാസം : care.finance@adityabirlacapital.com (ചോദ്യങ്ങൾ / അഭ്യർത്ഥന ഉന്നയിക്കുന്നതിന്) grievance.finance@adityabirlacapital.com (പരാതികൾ ഉന്നയിക്കുന്നതിന്)
 - താഴെപ്പറയുന്ന വിലാസത്തിൽ ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതുക :

ആദിത്യ ബിർള ക്യാപിറ്റൽ ലിമിറ്റഡ്
പത്താം നില, ആർ-ടെക് പാർക്ക്, നിർലോൺ കോംപ്ലക്സ്,
വെസ്റ്റേൺ എക്സ്പ്രസ് ഹൈവേയിൽ നിന്ന്, ഗോരേഗാവ് ഈസ്റ്റ്,
മുംബൈ-400.063.
- പരാതി രേഖാമൂലം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, എബിസിഎൽ 5 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ ഒരു അറിയിപ്പ്/ പ്രതികരണം അയയ്ക്കാൻ ശ്രമിക്കും. വിഷയം പരിശോധിച്ച ശേഷം, ഒരു മാസം/30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിന് അന്തിമ മറുപടി അയയ്ക്കാൻ കമ്പനി ശ്രമിക്കും അല്ലെങ്കിൽ കൂടുതൽ സമയം തേടി ഒരു മാസം/30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഒരു അറിയിപ്പ് അയയ്ക്കും. നിശ്ചിത സമയത്തിനുള്ളിൽ (TAT) പരാതികൾ പരിഹരിക്കുമെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും
- പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ/ പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ വിശദാംശങ്ങൾ, എസ്കലേഷൻ മെക്കാനിസത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ, ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ പരാതി സമർപ്പിക്കൽ പോർട്ടൽ എന്നിവ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും ശാഖകളിലും ലഭ്യമാണ്.
- ഒട്ടേഴ്സോഴ്സ് ചെയ്ത ഏജൻസി നൽകുന്ന സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പ്രശ്നങ്ങൾ, ഫിൻടെക് / ഡിജിറ്റൽ വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ / കടം വാങ്ങുന്നവർ ഉന്നയിക്കുന്ന പ്രശ്നങ്ങൾ, ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് ആപ്ലിക്കേഷനുകൾ (കമ്പനിയുടെ ആപ്പുകൾ ഉൾപ്പെടെ, വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് വായ്പയെടുക്കാൻ സൗകര്യമൊരുക്കുന്ന ഉപയോക്തൃ ഇന്റർഫേസുള്ള മൊബൈൽ, വെബ് അഡിഷ്വരൽ ആപ്ലിക്കേഷനുകൾ, അതുപോലെ തന്നെ ഏതെങ്കിലും ക്രെഡിറ്റ് ഫെസിലിറ്റേഷൻ സേവനങ്ങൾ വിപുലീകരിക്കുന്നതിനായി കമ്പനി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ലെൻഡിംഗ് സേവന ദാതാക്കൾ നടത്തുന്നവ) എന്നിവയ്ക്കെതിരായ പരാതികൾ എന്നിവയും പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ / പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ കൈകാര്യം ചെയ്യും.
- കമ്പനി ഇൻഷുറൻസ് റെഗുലേറ്ററി & ഡെവലപ്മെന്റ് അതോറിറ്റി ഓഫ് ഇന്ത്യയിൽ (OIRDAIO) ഒരു കോമ്പോസിറ്റ് കോർപ്പറേറ്റ് ഏജൻസിയായി രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുണ്ട്, കൂടാതെ ഇൻഷുറൻസ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും മ്യൂച്ചൽ ഫണ്ടുകളുടെയും വിതരണത്തിനായി അസോസിയേഷൻ ഓഫ് മ്യൂച്ചൽ ഫണ്ട്സ് ഓഫ് ഇന്ത്യയിൽ നിന്ന് മ്യൂച്ചൽ ഫണ്ട് ഡിസ്ട്രിബ്യൂഷൻ ലൈസൻസും നേടിയിട്ടുണ്ട്. അതനുസരിച്ച്, ലൈസൻസുള്ള ഏജൻസിയായി കമ്പനി ഏറ്റെടുക്കുന്ന ഇൻഷുറൻസ്, മ്യൂച്ചൽ ഫണ്ട് വിതരണ ബിസിനസ്സുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പ്രശ്നങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനും പരാതി പരിഹാര ചാനലുകൾ ലഭ്യമാകും.

ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021

റിസർവ് ബാങ്ക് ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021 പ്രകാരം, കമ്പനി പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറെ നിയമിച്ചു. എബിസിഎൽ ന്റെ പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറുടെയും നോഡൽ ഓഫീസർമാരുടെയും വിശദാംശങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാണ്.

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ആശയവിനിമയം നടത്തുന്ന ഭാഷയും രീതിയും

വിവിധ പങ്കാളികളുടെ വിവരങ്ങൾക്കായി പ്രാദേശിക ഭാഷകളിലുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കും.

ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള വായ്പാ പെരുമാറ്റം - വ്യക്തിഗത വായ്പകളുടെ തിരിച്ചടവ്/തീർപ്പാക്കൽ സമയത്ത് ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകളുടെ പ്രകാശനം

എബിസിഎൽ ഇനിപ്പറയുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കണം :

- ലോൺ അക്കൗണ്ട് പൂർണ്ണമായി തിരിച്ചടച്ചതിന്/തീർപ്പാക്കലിന് ശേഷം 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകളുടെ (പ്രോപ്പർട്ടി ഡോക്യുമെന്റുകൾ) പ്രകാശനം ചെയ്യലും രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ചാർജുകൾ നീക്കം ചെയ്യലും.
- റവായ്പാ അക്കൗണ്ട് സർവീസ് ചെയ്ത ശാഖയിൽ നിന്നോ അല്ലെങ്കിൽ രേഖകൾ ലഭ്യമായ കമ്പനിയുടെ മറ്റേതെങ്കിലും ഓഫീസിൽ നിന്നോ/ശാഖയിൽ നിന്നോ സ്വത്ത് രേഖകൾ ശേഖരിക്കാൻ വായ്പക്കാർക്ക് തിരഞ്ഞെടുക്കാം.
- സ്വത്ത് രേഖകൾ തിരികെ നൽകുന്ന സമയക്രമവും സ്ഥലവും അനുമതി കത്തിൽ സൂചിപ്പിക്കും.
- ഏക കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെയോ സംയുക്ത കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെയോ മരണമുണ്ടായാൽ, നിയമപരമായ അവകാശികൾക്ക് വായ്പാ രേഖകൾ തിരികെ നൽകുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ഹോസ്റ്റ് ചെയ്തിട്ടുണ്ട്.
- എബിസിഎൽ കാരണം, വായ്പയുടെ പൂർണ്ണ തിരിച്ചടവ്/തീർപ്പാക്കൽ കഴിഞ്ഞ് 30 ദിവസത്തിനപ്പുറം സ്വത്ത് രേഖകൾ പുറത്തിറക്കുമ്പോഴോ ബന്ധപ്പെട്ട രജിസ്ട്രിയൽ ചാർജ് സംത്യപ്തി ഫോം ഫയൽ ചെയ്യുമ്പോഴോ കാലതാമസം നേരിട്ടാൽ, എബിസിഎൽ ഈ കാര്യത്തിൽ ആർബിറ്റ്രെ ചട്ടങ്ങൾക്കനുസൃതമായി, കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി ചെയ്തതുപോലെ, കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് കാലതാമസത്തിനുള്ള കാരണങ്ങൾ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.
- പ്രോപ്പർട്ടി രേഖകൾക്ക് ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ നഷ്ടം/നാശം സംഭവിച്ചാൽ, എബിസിഎൽ പ്രോപ്പർട്ടി രേഖകളുടെ തനിപ്പകർപ്പ്/സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തിയ പകർപ്പുകൾ ലഭിക്കുന്നതിന് കടം വാങ്ങുന്നയാളെ സഹായിക്കുകയും മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ചതുപോലെ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതിനൊപ്പം അനുബന്ധ ചെലവുകൾ വഹിക്കുകയും ചെയ്യും. എന്നിരുന്നാലും, അത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിൽ, ഈ നടപടിക്രമം പൂർത്തിയാക്കാൻ കമ്പനിക്ക് 30 ദിവസത്തെ അധിക സമയം ലഭിക്കും, തുടർന്ന് (അതായത്, മൊത്തം 60 ദിവസത്തെ കാലയളവിനുശേഷം) കാലതാമസ കാലയളവിലെ പിഴ കണക്കാക്കും.

തുല്യ പ്രതിമാസ തവണകൾ (EMI) അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള വ്യക്തിഗത വായ്പകളുടെ ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്ക് പുനഃക്രമീകരിക്കൽ

- ബിസിനസ്സ്/വാണിജ്യ ആവശ്യങ്ങൾക്ക് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്ക് തുല്യ ഗഡുക്കളിൽ ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്കിൽ (ആനുകാലികത പരിഗണിക്കാതെ) വ്യക്തികൾക്ക് നൽകുന്ന വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ (താഴെ നിർവചിച്ചിരിക്കുന്നത്) യോഗ്യതയുള്ള വായ്പ തുടർന്നുള്ള ഖണ്ഡികകളിൽ വിവരിച്ചിരിക്കുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് വിധേയമായിരിക്കും:
 - വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ വ്യക്തികൾക്ക് നൽകുന്ന വായ്പകളെയാണ് സൂചിപ്പിക്കുന്നത്, അതിൽ (എ) ഉപഭോക്തൃ ക്രെഡിറ്റ് (താഴെ നിർവചിച്ചിരിക്കുന്നത്), (ബി) വിദ്യാഭ്യാസ വായ്പ, (സി) സ്ഥാവര ആസ്തികളുടെ സൃഷ്ടിക്കൽ/വർദ്ധനവ് എന്നിവയ്ക്കായി നൽകുന്ന വായ്പകൾ (ഉദാ. ഭവനം മുതലായവ), (ഡി) സാമ്പത്തിക ആസ്തികളിൽ നിക്ഷേപിക്കുന്നതിന് നൽകുന്ന വായ്പകൾ (ഔദ്യോഗികൾ, ഡിബന്റുകൾ മുതലായവ) എന്നിവ ഉൾപ്പെടുന്നു
 - ഉപഭോക്തൃ ക്രെഡിറ്റ് എന്നത് വ്യക്തികൾക്ക് നൽകുന്ന വായ്പകളെയാണ് സൂചിപ്പിക്കുന്നത്, അതിൽ (എ) ഉപഭോക്തൃ ഡ്യൂറബിൾസ്, (ബി) ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് സ്വീകാര്യതകൾ, (സി) വാഹന വായ്പകൾ (വാണിജ്യ ഉപയോഗത്തിനുള്ള വായ്പകൾ ഒഴികെ), (ഡി) സ്വർണ്ണം, സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങൾ, സ്ഥാവര വസ്തുക്കൾ എന്നിവയാൽ സുരക്ഷിതമാക്കിയ വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടുന്നു. സ്വത്ത്, സ്ഥിര നിക്ഷേപങ്ങൾ (FCNR(B ഉൾപ്പെടെ), ഓഹരികളും ബോണ്ടുകളും മുതലായവ, (ബിസിനസ്സ് / വാണിജ്യ ആവശ്യങ്ങൾക്ക് ഒഴികെ), (ഇ) പ്രൊഫഷണലുകൾക്കുള്ള വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ (ബിസിനസ്സ് ആവശ്യങ്ങൾക്കുള്ള വായ്പകൾ ഒഴികെ), (എഫ്) മറ്റ് ഉപഭോഗ ആവശ്യങ്ങൾക്കായി നൽകുന്ന വായ്പകൾ (ഉദാ. സാമൂഹിക ചടങ്ങുകൾ മുതലായവ).
- യോഗ്യതയുള്ള വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത്, എബിസിഎൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളെ വ്യക്തമായി അറിയിക്കണം:
 - ✓ കീ ഫാക്റ്റ് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റിലും ലോൺ കരാറിലും വാർഷിക പലിശ നിരക്ക് / വാർഷിക ശതമാനം നിരക്ക് (ബാധകമാകുന്നത് പോലെ); കൂടാതെ
 - ✓ വായ്പയിൽ ബെഞ്ച്മാർക്ക് പലിശ നിരക്കിലെ മാറ്റത്തിന്റെ സാധ്യതയെക്കുറിച്ച്, EMI, ടെനർ അല്ലെങ്കിൽ രണ്ടും എന്നിവയിൽ മാറ്റങ്ങൾ വരുത്താൻ സാങ്ഷൻ ലെറ്ററിന്റെ ഭാഗമായി ഒരു ചിത്രീകരണത്തിലൂടെ.

- വായ്പയുടെ കാലാവധിയിൽ, ബെഞ്ച്മാർക്ക് പലിശ നിരക്കിലെ മാറ്റത്തിന്റെ ഫലമായി EMI/ടെൻർ/അല്ലെങ്കിൽ രണ്ടിലും തുടർന്നുള്ള വർദ്ധനവ് ഉചിതമായ മാർഗങ്ങളിലൂടെ കടം വാങ്ങുന്നയാളെ (കളെ) ഉടൻ അറിയിക്കും.
- ബെഞ്ച്മാർക്ക് പലിശ നിരക്കിലെ വർദ്ധനവ് കാരണം പലിശ നിരക്ക് പുനഃക്രമീകരിക്കുമ്പോൾ, കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് ഇനിപ്പറയുന്ന ഓപ്ഷനുകൾ ഉണ്ടായിരിക്കും:
 - a. എബിസിഎൽ പ്രകാരം നിർണ്ണയിക്കപ്പെടുന്ന നിരക്കിൽ വായ്പയുടെ ശേഷിക്കുന്ന ഭാഗത്തിന് ഒരു സ്ഥിര പലിശ നിരക്കിലേക്ക് മാറുക
 - b. EMI തുകയിൽ വർദ്ധനവ്; അല്ലെങ്കിൽ
 - c. കാലാവധി നീട്ടൽ (കാലയളവ് നീട്ടൽ നെഗറ്റീവ് അമോർട്ടൈസേഷൻ കാരണമാകില്ല; ഉൽപ്പന്ന നയ മാനദണ്ഡങ്ങൾ അനുസരിച്ച് കാലാവധി നീട്ടൽ പരമാവധി അനുവദനീയമായ കാലയളവിനപ്പുറം നീട്ടാൻ പാടില്ല); അല്ലെങ്കിൽ
 - d. ഓപ്ഷൻ (b) ഉം (c) ഉം സംയോജിപ്പിക്കൽ; അല്ലെങ്കിൽ
 - e. ഉദാ. വായ്പയുടെ ശേഷിക്കുന്ന കാലയളവിലെ ഏത് ഘട്ടത്തിലും വായ്പ പൂർണ്ണമായി/ഭാഗികമായി മുൻകൂട്ടി അടയ്ക്കുക.
- വായ്പയുടെ കാലയളവിനുള്ളിൽ, എബിസിഎൽ പ്രകാരം നിർണ്ണയിക്കപ്പെടുന്ന നിരക്കിൽ 2 (രണ്ട്) തവണ (ആദ്യ തവണ പ്ലോട്ടിംഗ് ടു ഫിക്സഡ് ടു രണ്ടാം തവണ ഫിക്സഡ് ടു പ്ലോട്ടിംഗ്) സ്വിച്ച് ഓപ്ഷൻ ഉപയോഗിക്കാൻ കടം വാങ്ങുന്നവരെ അനുവദിക്കും, കൂടാതെ ബാധകമായ ചാർജുകൾ അടയ്ക്കുന്നതിന് വിധേയവുമാണ്. കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് എബിസിഎൽ അവളുടെ ഓപ്ഷനുകൾ തീർന്നുകഴിഞ്ഞാൽ, സ്ഥിര പലിശ നിരക്കിലേക്ക് തിരികെ മാറാൻ അനുവദിക്കില്ല.
- എബിസിഎൽ പ്ലോട്ടിംഗിൽ നിന്ന് ഒരു നിശ്ചിത നിരക്കിലേക്ക് മാറുന്നതിനുള്ള ഓപ്ഷൻ പ്രയോഗിക്കുന്നതിനുള്ള ബാധകമായ നിരക്കുകളും, അനുവാദ കത്തിലെ സഹായ ഓപ്ഷനുകൾ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് അനുബന്ധമായുള്ള മറ്റ് സേവന/ഭരണ ചെലവുകളും കടം വാങ്ങുന്നവരെ അറിയിക്കും. പലിശ നിരക്ക് ചട്ടക്കൂടിന്റെയും പിഴ, പ്രോസസ്സിംഗ് & മറ്റ് ചാർജുകൾ നിർണ്ണയിക്കുന്നതിനുള്ള നയത്തിന്റെയും ഭാഗമായി ഡയറക്ടർ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച സ്വിച്ച് ഓവറിനുള്ള ബാധകമായ നിരക്കുകൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ഹോസ്റ്റ് ചെയ്തിരിക്കുന്ന ചാർജുകളുടെ ഷെഡ്യൂളിന്റെ ഭാഗമാണ്. പറഞ്ഞ ചാർജുകളിൽ തുടർന്നുള്ള ഏതൊരു മാറ്റവും കടം വാങ്ങുന്നയാളെ/ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കും.
- പലിശ നിരക്ക് പുനഃക്രമീകരിക്കുന്ന സമയത്ത് ആദ്യ ആഘാതം കാലാവധിയെ (അതത് ഉൽപ്പന്ന നയ മാനദണ്ഡങ്ങൾക്ക് വിധേയമായി) ബാധിക്കുമെന്നും, തുടർന്ന് ബാധകമായ ചാർജുകൾ അടയ്ക്കുന്നതിന് വിധേയമായി കടം വാങ്ങുന്നയാൾ മുകളിൽ പറഞ്ഞ ഓപ്ഷനുകൾ പ്രയോഗിക്കുമെന്നും അനുമതി കത്തിൽ ഉൾപ്പെടുത്തണം.
 - a. പ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്കുകളുടെ പുനഃക്രമീകരണത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ (വർദ്ധനവ്/കുറവ്) പ്രാബല്യത്തിലുള്ള തീയതിയോടെ;
 - b. അത്തരം പുനഃക്രമീകരണത്തിന്റെ പ്രഭാവം (കാലയളവ്, EMI അല്ലെങ്കിൽ രണ്ടും പോലുള്ളവ);
 - c. മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ചതുപോലെ, ഓപ്ഷനുകളുടെ ലഭ്യത, കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് എബിസിഎൽ എന്ന നമ്പറിലേക്ക് തന്റെ ഇഷ്യം അറിയിച്ചുകൊണ്ട് തന്റെ ഓപ്ഷൻ പ്രയോഗിക്കാൻ കഴിയുന്ന സമയപരിധി, വായ്പയുടെ കാലാവധി സമയത്ത് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് വായ്പ പൂർണ്ണമായും ഭാഗികമായി മുൻകൂട്ടി അടയ്ക്കാനുള്ള ഓപ്ഷൻ പ്രയോഗിക്കാൻ കഴിയും; കൂടാതെ
 - d. പുതുക്കിയ തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂളും ലോൺ സ്റ്റേറ്റ്മെന്റും കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് ലഭ്യമാകുന്ന സമയപരിധി.
- എബിസിഎൽ ഉചിതമായ ആശയവിനിമയ രീതികൾ, വായ്പാ പ്രസ്താവന, തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂളുകൾ എന്നിവയിലൂടെ നിലവിലുള്ള യോഗ്യതയുള്ള വായ്പക്കാർക്ക് ത്രൈമാസ അടിസ്ഥാനത്തിൽ പങ്കിടും / ലഭ്യമാക്കും, ഇതുവരെ തിരിച്ചടച്ച മുതലും പലിശയും, EMI തുക, ശേഷിക്കുന്ന EMI-കളുടെ എണ്ണം, വായ്പയുടെ മുഴുവൻ കാലയളവിനുമുള്ള വാർഷിക പലിശ നിരക്ക് / വാർഷിക ശതമാനം നിരക്ക് എന്നിവ കണക്കാക്കും.

പലിശ നിരക്ക് ചട്ടക്കൂട് നയവും പിഴ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ചുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും

- എബിസിഎൽ വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുന്നതിന് ഫണ്ടുകളുടെ ചെലവ്, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം എന്നിവ കണക്കിലെടുത്ത് ഒരു പലിശ നിരക്ക് മാതൃക സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്.

- ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ അപകടസാധ്യതയുടെ ഗ്രേഡേഷനെ ആശ്രയിച്ചിരിക്കുന്നു, അതായത് സാമ്പത്തിക ശക്തി, ബിസിനസ്സ്, ബിസിനസിനെ ബാധിക്കുന്ന നിയന്ത്രണ പരിസ്ഥിതി, മത്സരം, കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ മുൻകാല ചരിത്രം മുതലായവ.
- എക്സ്‌പോഷറിന് ബാധകമായ പലിശ നിരക്ക് അനുമതി കത്തിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളെയോ ഉപഭോക്താവിനെയോ വ്യക്തമായി അറിയിക്കും.
- അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ച് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അറിയാവുന്ന തരത്തിൽ പലിശ നിരക്ക് വാർഷികമാക്കും.
- എബിസിഎൽ ആർബിഐ കാ ലാകാലങ്ങളിൽ നിർദ്ദേശിക്കുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്കനുസൃതമായി, സഹ-ബാധ്യതയുള്ളവരോ അല്ലാതെയോ വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിച്ച എല്ലാ പ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ട്രേഡിംഗ് ലോണുകളിലും ഫോർക്ലോഷർ ചാർജ്ജുകൾ/പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴകൾ ചുമത്തില്ല.
- പിഴ, പ്രോസസ്സിംഗ്, മറ്റ് ചാർജ്ജുകൾ എന്നിവ നിർണ്ണയിക്കുന്നതിനായി കമ്പനിയുടെ ബോർഡ് ഒരു പലിശ നിരക്ക് ചട്ടക്കൂടും നയവും സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്, ഇത് കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്.
- എബിസിഎൽ 2024 ഏപ്രിൽ 29 ന് ആർബിഐ പുറപ്പെടുവിച്ച വായ്പക്കാർക്കായുള്ള സർക്കുലർ അഫയേഴ്സ് പ്രാക്ടീസ് കോഡ് പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കും എബിസിഎൽ ന്യായബോധത്തിന്റെയും സുതാര്യതയുടെയും മനോഭാവത്തിന് അനുസൃതമല്ലാത്ത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട അന്യായമായ നടപടികളിൽ ഏർപ്പെടില്ല.
- എബിസിഎൽ വായ്പ അക്കൗണ്ടുകളിലെ പിഴ ചാർജ്ജുകളെക്കുറിച്ചുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കും, ഇത് മറ്റ് കാര്യങ്ങൾക്കൊപ്പം, ഇനിപ്പറയുന്നവ നൽകുന്നു:
 - പിഴ ചാർജ്ജുകളുടെ മൂലധനവൽക്കരണം ഉണ്ടാകില്ല, അതായത്, അത്തരം ചാർജ്ജുകളിൽ കൂടുതൽ പലിശ കണക്കാക്കില്ല. എന്നിരുന്നാലും, വായ്പാ അക്കൗണ്ടിലെ പലിശ കൂട്ടുന്നതിനുള്ള സാധാരണ നടപടിക്രമങ്ങളെ ഇത് ബാധിക്കില്ല. പലിശ നിരക്കിൽ അധിക ഘടകം ചേർക്കേണ്ടതില്ല.
 - വായ്പാ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് ആനുപാതികമായി, ഒരു പ്രത്യേക വായ്പ/ഉൽപ്പന്ന വിഭാഗത്തിൽ വിവേചനം കാണിക്കാതെ, പിഴ ചാർജ്ജുകളുടെ അളവ് ന്യായയുക്തമായിരിക്കും.
 - ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് അനുവദിച്ച വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, വായ്പാ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സമാനമായി പാലിക്കാത്തതിന് വ്യക്തിഗതമല്ലാത്ത വായ്പക്കാർക്ക് ബാധകമായ പിഴ ചാർജ്ജുകളേക്കാൾ കൂടുതലായിരിക്കരുത്.
 - പിഴ ചാർജ്ജുകളുടെ അളവും കാരണവും വായ്പാ രേഖകളിൽ / ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും / ബാധകമായ പ്രധാന വസ്തുതാ പ്രസ്താവനയിൽ വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തിയിരിക്കണം. പലിശ നിരക്കുകളും സേവന നിരക്കുകളും ടാബിന് കീഴിൽ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പിഴയും മറ്റ് ചാർജ്ജുകളും പ്രദർശിപ്പിക്കും
 - വായ്പയുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകൾ അയയ്ക്കുന്ന സമയത്ത് പിഴ ചാർജ്ജുകളും കടം വാങ്ങുന്നവരെ അറിയിക്കും. കൂടാതെ, പിഴ ചാർജ്ജുകൾ ചുമത്തുന്ന ഏതൊരു സാഹചര്യവും അതിനുള്ള കാരണവും അറിയിക്കും.

എഫ്‌പിസിയുടെയും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെയും അവലോകനം

ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡിന്റെ അനുസരണത്തിന്റെ വാർഷിക അവലോകനവും മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിലുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനത്തിന്റെ ത്രൈമാസ അവലോകനവും നടത്തുകയും അതിനെക്കുറിച്ചുള്ള ഒരു റിപ്പോർട്ട് ബോർഡിന് മുന്നിൽ വയ്ക്കുകയും ചെയ്യും.

പലവക

നിലവിൽ എബിസിഎൽ സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങളുടെ ഈടീനോ വാണിജ്യ വാഹന ധനസഹായത്തിനോ ഈട് നൽകുന്നതിനെ വിഭാവനം ചെയ്യുന്നില്ല. ഈ ഉൽപ്പന്ന ലൈനുകൾ ചേർക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, ആർബിഐ നിർദ്ദേശിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി എഫ്‌പിസി ഉചിതമായി അപ്‌ഡേറ്റ് ചെയ്യും

രഹസ്യത്വകത്വ

- ഉപഭോക്താവ് അധികാരപ്പെടുത്തിയില്ലെങ്കിൽ, എബിസിഎൽ എല്ലാ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യവും രഹസ്യത്വകവുമായി കണക്കാക്കും
- ഉപഭോക്താവ് അധികാരപ്പെടുത്തിയില്ലെങ്കിൽ, എബിസിഎൽ ഇനിപ്പറയുന്ന അസാധാരണ കേസുകൾ ഒഴികെയുള്ള മറ്റ് ഏതെങ്കിലും സ്ഥാപനത്തോട് ഇടപാട് വിശദാംശങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തില്ല:
 - നിയമപരമായ അല്ലെങ്കിൽ നിയന്ത്രണ നിയമങ്ങൾ പ്രകാരം വിവരങ്ങൾ നൽകാൻ
 - ഈ വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താൻ പൊതുജനങ്ങൾക്ക് ബാധ്യതയുണ്ടെങ്കിൽ.
 - കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ സമ്മതത്തോടെ ഗ്രൂപ്പ് കമ്പനികളുമായി ഡാറ്റ പങ്കിടാം
 - എബിസിഎൽ മാർക്കറ്റിംഗ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി ഉപഭോക്താക്കളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ മറ്റാർക്കും നൽകുന്നതിന് ഇത് ഒരു കാരണമായി ഉപയോഗിക്കില്ല.