

# Fair Practices Code

**Aditya Birla Housing  
Finance Ltd.**



**HOME LOANS**



INDEX	
English	1-11
हिंदी	12-22
मराठी	23-33
বাংলা	34-44
ಕನ್ನಡ	45-55
ತುಮಿಝ್	56-69
ತೆಲುಗು	70-80
ଓଡ଼ିଆ	81-90
ਪੰਜਾਬੀ	91-101
ગુજરાતી	102-112
অসমীয়া	113-123

**Fair Practices Code**

## 1. Introduction

This Code has been prepared based on the Master Direction - Non-Banking Financial Company – Housing Finance Company (Reserve Bank) Directions, 2021, RBI/2020-21/73 dated February 17, 2021, as amended from time to time.

This Code sets minimum standards for Aditya Birla Housing Finance Limited (“ABHFL / the Company”) to follow when dealing with the customers present as well as prospective. It provides information to customers and explains how the Company is expected to deal with them on a day to day basis.

### 1.1 Objectives of the Code is to

- a) promote good and fair practices by setting high standards in dealing with Customers;
- b) increase transparency so that customer can have a better understanding of what they can reasonably expect of the services;
- c) encourage market forces, through competition, to achieve higher operating standards;
- d) promote a fair and cordial relationship between customer and ABHFL;
- e) foster confidence in housing finance system.

### 1.2 Application of Code

This Code applies to all the products and services offered by ABHFL, whether they are provided through Digital Lending Platforms (self-owned and/or under an outsourcing arrangement) across the counter, over the phone, by post, through interactive electronic devices, on the internet, through representatives or by any other method. All the employees of ABHFL are required to abide by this Code.

## 2. ABHFL’s Commitment to Customers:

To act fairly, in a transparent manner and reasonably in all our dealings with Customer by:

- a) Meeting the commitments and standards in this Code for the products and services we offer, and in the procedures and practices our staff follows;
- b) Making sure our products and services meet relevant laws and regulations in letter and spirit;
- c) Ensuring that our dealings with customer rest on ethical principles of integrity and transparency.

## 3. Advertising, Marketing and Sales

We shall:

- a) Ensure that all advertising and promotional material is clear, and not misleading.
- b) In any advertising in any media and promotional literature that draws attention to service or product and includes a reference to the interest rate, we will also indicate whether other fees and charges will apply and that full details of the relevant terms and conditions are available on request.
- c) Customers can get information on interest rates, common fees and charges (including penal charges, if any) through any one of following:
  - Through Notices in all our branches;
  - Through telephone or helplines;
  - Through our designated staff/ help-desk;

- From our website.
  - Through a copy of Service Guide/ Tariff schedule
- d) If we avail of the services of third parties for providing support services, we will endeavour that such third parties handle customer's personal information (if any available to such third parties) with the same degree of confidentiality and security as we would.
- e) ABHFL from time to time will communicate to the customers the features of the products availed from us. Also, information about our other product / service offerings or promotional offers will be conveyed to the customers only if he / she / they have given their consent to receive such information or service to ABHFL either by mail or through the application form or by registering for the same on the website or on customer service number.
- f) We have prescribed a code of conduct for our Direct Selling Agencies (DSAs) whose services we may avail to market our products/ services which amongst other matters requires them to identify themselves when they approach the customer for selling our products / services personally or through any electronic media.
- g) In the event of receipt of any complaint from Customers that our representative/ courier or DSA has engaged in any improper conduct or acted in violation of this Code, we will take appropriate steps to investigate and to resolve the complaint to customer's satisfaction.

#### 4 Loans

##### 4.1 (i) Applications for loans and their processing:

- 1 All communications to the borrower shall be in the vernacular language or a language as understood by the borrower.
2. ABHFL shall transparently disclose to the borrower all information about fees/ charges payable for processing the loan application, the amount of fees refundable if loan amount is not sanctioned/ disbursed, pre-payment options and charges, if any, penal charges for delayed repayment, if any, conversion charges for switching loan from fixed to floating rates or vice-versa, existence of any interest reset clause and any other matter which affects the interest of the borrower.
3. ABHFL shall disclose 'all in cost' inclusive of all charges involved in processing/ sanctioning of loan application in a transparent manner. Such charges/ fees shall be non-discriminatory.
  - a) The 'Application Form / appropriate documents' of ABHFL for each of the 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 ABHFL to facilitate the Borrower in making a meaningful comparison with similar terms and conditions offered by other HFC's and taking an informed decision based on the aforesaid comparison.
  - b) The 'Application Form/ website i.e. <https://homefinance.adityabirlacapital.com> / appropriate documents of ABHFL may also indicate the list of documents required to be submitted by the Borrowers / Co-borrowers along with the Application form.
  - c) ABHFL has a mechanism of giving an acknowledgement for receipt of Application form to its Borrower for availing loans. ABHFL would inform the Borrower about its decision within a period of 15 days from the date of receipt of all the required information in full.

##### (ii) Loan appraisal and terms and conditions

- a) Normally all particulars required for processing the loan application will be collected by us at the time of application. However, in case we need any additional information we shall keep the customer informed that he would be contacted immediately again.

- b) We shall convey the customer in writing in the vernacular language or in a language as understood by the borrower by means of sanction letter or otherwise, the amount of loan sanctioned along with all terms and conditions including annualized rate of interest, method of application, EMI Structure, prepayment charges, penal charges (if any) and keep the written acceptance of these terms and conditions by the borrower on our record.
- c) We shall invariably furnish a copy of the loan document along with a copy each of all enclosures quoted in the loan document to every borrower at the time of sanction / disbursement of loans, against acknowledgement.
- d) ABHFL shall mention the penalties charged for late repayment in the loan agreement in bold.
- e) Key fact statement (KFS) forming part of the MITC, wherever applicable, shall be provided to the borrower for acceptance before the execution of the contract for all digital lending products.

**(iii) Communication of rejection of loan application**

We shall communicate in writing to the customer whose application has been rejected stating the reason(s) for rejection of their application.

**(iv) Disbursement of loans including changes in terms and conditions**

- a) Disbursement would be made in accordance with the disbursement request made by Customers as per their requirements subject to standard terms and conditions mentioned in the Sanction letter / disbursement schedule forming part of the loan agreement / other loan documents executed with the customer.
- b) We would give our Customers in the vernacular language or a language as understood by the borrower, the notice of any change in the terms and conditions including disbursement schedule, interest rates, penal charges (if any), service charges, prepayment charges, other applicable fee/charges etc. We shall also ensure that changes in interest rates and charges are effected only prospectively. A suitable condition in this regard has been incorporated in the loan agreement / other documents executed.
- c) If such change is to Customers disadvantage, he / she / they may within 60 days and without notice close their account or switch it without having to pay any extra charges or interest.
- d) Decision to recall / accelerate payment or performance under the loan document or seeking additional securities, would be in consonance with the loan documents.
- e) We shall 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 we may have against Customers. If such right of set off is to be exercised, the Customers/borrowers will be given notice about the same with full particulars about the remaining claims and the conditions under which we are entitled to retain the securities till the relevant claim is settled / paid.
- f) We shall release all the original movable/ immovable property documents and remove charges registered with any registry within a period of 30 days after full repayment and on realization / settlement of the loan account, subject to any legitimate right or lien for any other claim of the Company against the borrower in which case notice shall be given to the borrowers.

**(v) Changes in interest rates:**

- a) At the time of sanction, the customers shall be communicated about the possible illustrative impact of change in benchmark interest rate on the loan leading to changes in EMI and/or tenor or both. Subsequently, any increase in EMI / tenor or both on account of the above shall be communicated to the borrower immediately through appropriate means.

- b) At the time of reset of floating interest rates on account of changes in ABHFL reference rates / Benchmark rates, the borrowers will have an option to switch over to a fixed rate loan as per the Board approved "Policy for determination of interest rates, processing and other charges as displayed on our website. The switch from floating rate of interest to fixed rate of interest shall be subject to levy of fees / charges as prescribed under the Most Important Terms and Conditions ("MITC").
- c) At any point during the tenor of the loan the borrowers would also have an option to opt for:
  - i. enhancement in EMI or elongation of tenor or for a combination of both options. This shall be subject to the eligibility norms as prescribed under ABHFL's policy and subject to the charges as prescribed under MITC. ABHFL should take into consideration that the elongation of tenor in case of floating rate loan should not result in negative amortisation and / or tantamount to restructuring and
  - ii. to prepay, either in part or in full, at any point during the tenor of the loan by reaching out to ABHFL through available channels, subject to levy of foreclosure charges/ pre-payment penalty as prescribed under the MITC.

#### **4.2 Guarantee**

When one is considering being a guarantor to a loan, we shall inform them about:

- i. his / her liability as guarantor;
- ii. the amount of liability that he / she will be committing himself / herself to us;
- iii. circumstances in which we will call on guarantor to pay up his / her / their liability;
- iv. whether ABHFL has recourse to their other monies if they fail to pay up as a guarantor;
- v. whether his / her / their liabilities as a guarantor is limited to a specific quantum or are they unlimited;
- vi. time and circumstances in which his / her / their liabilities as a guarantor will be discharged as also the manner in which ABHFL will notify him/ her about it.; and we shall keep them informed of any material adverse change in the known financial position of the borrower to whom he / she / they stand as a guarantor.
- vii. In case the guarantor refuses to comply with the demand made by the creditor / lender, despite having sufficient means to make payment of the dues, such guarantor would also be treated as a wilful defaulter.

#### **4.3 Privacy and Confidentiality**

We shall treat all your personal information as private and confidential [even when you are no longer a customer], and shall be guided by the following principles and policies. We shall not reveal information or data relating to customer's accounts, whether provided by customer or otherwise, to anyone, including other companies/ entities in our group, other than in the following exceptional cases:

- a) If we have to give the information by law;
- b) If there is a duty towards the public to reveal the information;
- c) If our interests require us to give the information (for example, to prevent fraud) but we will not use this as a reason for giving information about customer or customer accounts (including name and address) to anyone else, including other companies in our group for marketing purposes;
- d) If customer ask us to reveal the information, or if we have customer's permission;
- e) If we are asked to give a reference about customer, we shall obtain the customer's consent before we give it;
- f) Customer will be informed the extent of the rights under the existing legal framework for accessing the personal records that ABHFL holds about the customer

- g) We will not use customer's personal information for marketing purposes unless customer provides consent for the same.

#### **4.4 Credit Reference Agencies**

- a) When Customer opens a loan account with us, we shall inform him / her when we may pass his / her account details to credit reference agencies and the checks we may make with them.
- b) We may give information to credit reference agencies about the personal debts Customer owe us if:
  - i. The Customer has fallen behind with the payments;
  - ii. The amount owed is not in dispute; and
  - iii. Customers have not made proposals that we are satisfied with for repaying his / her debts, following our formal demand.
- c) We will give credit reference agencies other information about the day-to-day running of his / her loan account if customer has given us permission to do so.
- d) In these cases, we may intimate customer in writing that we plan to give information about the debts the Customers owe to us to credit reference agencies. At that time, we will explain to customer the role of credit reference agencies and the effect of the information we provide can have on customer's ability to get credit.
- e) We shall provide Customers a copy of the information that we have given to the credit reference agencies, or provide their leaflets that explain how credit referencing works, if so demanded.

#### **4.5 Collection of Dues**

- 4.5.1 Whenever we give loans, we will explain to customer the repayment process by way of amount, tenure and periodicity of repayment. However, if customer does not adhere to repayment schedule, a defined process in accordance with the laws of the land shall be followed for recovery of dues. The process will involve reminding customer by sending notices or by making personal visits and/ or possession of security if any.
- 4.5.2 Our collection policy is built on courtesy, fair treatment and persuasion. We believe in fostering customer confidence and long-term relationship. Our staff or any person authorized to represent us in collection of dues or / and security repossession will identify himself / herself and display the authority letter issued by us and upon request display to customer his/ her identity card issued by us or under our authority. We shall provide the customer with all the information regarding dues and will endeavor to give sufficient notice for payment of dues.
- 4.5.3 All the members of the staff or any person authorized to represent us in collection or/ and security repossession would follow the guidelines set out below:
  - (a) Customers would be contacted ordinarily at the place of their choice and in the absence of any specified place, at the place of their residence and if unavailable, at the place of business/occupation.
  - (b) Identity and authority to represent would be made known to Customers at the first instance.
  - (c) Customer's privacy would be respected.
  - (d) Professional and formal language will be used in all interactions with the customers.
  - (e) Decency and decorum to be maintained during visits to customers' place.
  - (f) Normally, our representatives will contact Customers between 0800 hours and 1900 hours, unless the special circumstances of the customer's business or occupation demands otherwise.

- (g) Customers' requests to avoid calls at a particular time or at a particular place would be honored as far as possible.
- (h) We will document the efforts made for recovery of dues and the copies of communications sent to the customers would be kept on record.
- (i) All assistance would be given to resolve disputes or differences regarding dues in a mutually acceptable and in an orderly manner.
- (j) Inappropriate occasions such as bereavement in the family or such other calamitous occasions would be avoided for making calls/visits to collect dues.

#### 4.6 Grievance Redressal Mechanism

In the present competitive scenario, it is of utmost importance to offer the best in class Customer Service for a sustainable business model. Customer complaints are an integral part of the business life in any corporate entity.

At ABHFL, Customer service and Customer satisfaction are our prime focus. We believe that providing prompt and efficient service is essential not only for customer acquisition, but also to retain and have a long-standing partnership with existing ones. ABHFL has come up with a lot of initiatives that are designed to focus on customer experience and an efficient complaints redressal mechanism with a view to providing the best customer experience.

In order to make ABHFL's redressal mechanism more robust, The Grievance Mechanism shall deal with issues arising out of services provided by any outsourced agency / partner engaged by the Company.

ABHFL is registered with Insurance Regulatory & Development Authority of India ("IRDAI") as a Corporate Agent (Composite), for distribution of Insurance Products. Accordingly, the grievance redressal channels shall also be available for resolving issues related to the insurance distribution undertaken by ABHFL as a licensed corporate agent.

##### 4.6.1 Mechanism to handle customer Queries/Requests/Complaints

Level 1:

Customers have the below channels to raise any grievance pertaining to our services provided or may want to report any improper misconduct by ABHFL or its representatives.

- Call our Customer Service Helpline on 1800-270-7000 (Operational from 9 a.m to 9:00 pm. Monday to Sunday)
- Email us at [care.housingfinance@adityabirlacapital.com](mailto:care.housingfinance@adityabirlacapital.com)
- Write to us at the below mentioned address:  
Aditya Birla Housing Finance Limited – Customer Service Cell  
R Tech Park, 15th Floor, Nirlon Complex, Off Western Express Highway,  
Goregaon East, Mumbai- 400 063
- Alternatively, the Customer can also visit the nearest ABHFL branches (Timing- 9.30 am to 6 pm) Except on Holidays – i.e. every 1st & 2nd Saturday, All Sundays & Public Holidays.

Level 2:

If a complaint is received in writing from a customer, ABHFL shall endeavor to acknowledge/respond within a week. The acknowledgement would contain the name & designation of the official who will deal with the grievance. If the complaint is relayed over phone at ABHFL Customer

Service Helpline, the customer will be provided with a complaint number. If the resolution provided by the aforesaid channels are unsatisfactory, the customer may write to:

Head – Grievance Redressal Cell at:  
[grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com](mailto:grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com)

We assure a response within 5 working days.

Level 3:

If the resolution provide by Level 2 above is still unsatisfactory, then the customer may write to the Grievance Redressal Officer. The name and contact details of the Grievance Redressal Officer ("GRO") who is also the Principal Nodal Officer ("PNO") is as follows:

Ms. Smita Nadkarni

Tel. No.: 08045860159

Email Id: [ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com](mailto:ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com)

Level 4:

If the customer is still not satisfied OR the grievance is not redressed within a period of one month, the customer may appeal to the supervisory authority of Housing Finance companies – the National Housing Bank through post, in prescribed format available at below link, at the address given below:

[https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2))/default.aspx)

National Housing Bank

Complaint Redressal Cell

Department of Supervision

National Housing Bank, 4th Floor, Core-5A, India Habitat Centre, Lodhi Road,

New Delhi - 110 003.

The customer may also visit <https://nhb.org.in/> (Under the head of\_Grievance Redressal System lodge a compliant in Physical mode and Online mode(GRIDS))/  
<https://grids.nhbonline.org.in>

#### 4.6.2 Mandatory display requirements

ABHFL 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
- Turnaround time for resolving the issue, matrix for escalation, etc.
- In case the complainant does not receive response from the company within a period of one month or is dissatisfied with the response received, the complainant may approach the Complaint Redressal Cell of National Housing Bank by lodging its complaints online on the website of NHB or through post to NHB, New Delhi.

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 endeavor 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.

#### **4.6.3 Time frame**

To register complaints, the customers may use any of the channels mentioned above (refer point (a) on Machinery to handle the customer complaints). If the complaint has been received in writing, ABHFL will endeavor to send an acknowledgement / response within a week. The acknowledgement shall contain the name & designation of the official who will deal with the grievance. If the complaint is relayed over phone at the designated telephone helpdesk or customer service number (refer point (a) on Machinery to handle the customer complaints), the customer shall be provided with a complaint reference number and be kept informed of the progress within a reasonable period of time. Once the matter is examined, ABHFL endeavors to either send a final response to the customer or an intimation seeking more time within one month upon receipt of complaint and the customer will be informed how to take his/ her complaint further if he/ she is still not satisfied.

Complaints that are received at our end will be seen in the right perspective and would be analysed.

The communication of ABHFL'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 PNO /GRO as also the escalation mechanism as mentioned above in clause (a) above to deal with FinTech/ digital lending related complaints/ issues raised by the borrowers. Such PNO / GRO shall also deal with complaints against their respective DLAs. Contact details of PNO / GRO shall be prominently displayed on the Company's website, its Lending Service Providers and on Digital Lending Agents and also in the KFS provided to the borrower.

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

A periodical review of the compliance of the Fair Practice Code and of the functioning of the grievances redressal mechanism at various levels of management would be undertaken by ABHFL and a consolidated report of such reviews shall be submitted to the Board of Directors at regular intervals, as may be prescribed by the board.

#### **4.6.4 Regulation of excessive interest charged**

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 annualized so that the borrower is aware of the exact rates that would be charged to the account.

Instalments collected from borrowers clearly indicate the bifurcation between interest and principal.

To ensure that the Customers are not charged excessive interest rate and charges on loans and advances by the Company (including penal charges), the Board of the Company has adopted a Policy for Determining Interest Rates, Processing and Other Charges ("Interest Rate Policy") and the same has been put up on the Company's website.

#### **4.6.5. Penal charges in loan accounts**

- We shall provide information to the customers about the penal charges for non-compliance / non-observance / violation of any terms and conditions including material terms and conditions governing the products / services availed by the borrower.
- There shall be no capitalization of penal charges i.e. no further interest will be computed on such charges. However, interest on delayed payment shall be levied on the amount of unpaid instalment from the due date till the date of remediation and shall be charged at the prevailing rate of interest and such interest / charge which is in the normal procedures shall be compounded. Further, the Company shall not introduce any additional component to the rate of interest.
- The quantum of penal charges shall be reasonable and commensurate with the non-compliance / non-observance / violation of any terms and conditions including material terms and conditions of loan contract without being discriminatory within a particular loan / product category. The penal charges in case of loans sanctioned to 'individual borrowers, for purposes other than business', shall not be higher than the penal charges applicable to non-individual borrowers for similar non-compliance of material terms and conditions.
- The penal charges are clearly disclosed to the customers in the loan agreement and most important terms & conditions (MITC), in addition to being displayed on website.

#### **5. Ombudsman:**

RBI is planning to extend the Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme, 2021 ("Scheme") to Housing Finance Companies. In case the Scheme becomes applicable to ABHFL, Ms. Smita Nadkarni shall be appointed as the Principal Nodal Officer.

#### **6. General**

- 6.1. ABHFL shall verify the details mentioned by the customer in the loan application by contacting him/her at his/her residence and / or on business telephone numbers and / or physically visiting his/her residence and/or business addresses through agencies appointed for this purpose, if deemed necessary.
- 6.2. The customer is expected to co-operate if ABHFL needs to investigate a transaction on the customer's account and with the police/ other investigative agencies, if ABHFL needs to involve them.
- 6.3. If the customer acts fraudulently, he/she will be responsible for all losses on his/her account and if the customer acts without reasonable care and this causes losses, the customer may be responsible for the same.
- 6.4. ABHFL shall refrain from interference in the affairs of the borrower except for the purposes provided in the terms and conditions of the loan agreement (unless information, not earlier disclosed by the borrower, has been noticed).

- 6.5. In case of receipt of request from the borrower for transfer of borrowal account, the consent or otherwise i.e. objection of ABHFL, if any, shall be conveyed within 21 days from the date of receipt of request. Such transfer shall be as per transparent contractual terms in consonance with law.
- 6.6. Whenever loans are given, ABHFL shall explain to the customer the repayment process by way of amount, tenure and periodicity of repayment. However, if the customer does not adhere to repayment schedule, a defined process in accordance with the laws of the land shall be followed for recovery of dues. The process will involve reminding the customer by sending him/ her notice or by making personal visits and/or repossession of security if any.
- 6.7. In the matter of recovery of loans, ABHFL will not resort to harassment viz. persistently bothering the borrowers at odd hours, use muscle power for recovery of loans etc. As complaints from customers also include rude behavior from the staff of the companies, ABHFL shall ensure that the staff is adequately trained to deal with the customers in an appropriate manner.
- 6.8. ABHFL shall obtain a document containing the most important terms and conditions (MITC) of loan in all cases. The document will be in addition to the existing loan and security documents being obtained by ABHFL. Duplicate copy duly executed between ABHFL and the borrower will be handed over to the borrower under acknowledgement.
- 6.9. ABHFL shall display about their products and services in any one or more of the following languages: Hindi, English or the appropriate local language.
- 6.10. ABHFL shall not discriminate on grounds of sex, caste and religion in the matter of lending. Further, ABHFL shall also not discriminate visually impaired or physically challenged applicants on the ground of disability in extending products, services, facilities, etc. However, this does not preclude ABHFL from instituting or participating in schemes framed for different sections of the society.
- 6.11. The Fair Practices Code, in vernacular languages shall be put up on the Company's website for information of various stakeholders.

## निष्पक्ष आचरण संहिता

## 1. परिचय

यह संहिता, मास्टर डायरेक्शन – नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनी – हाउसिंग फाइनेंस कंपनी (रिज़र्व बैंक) डायरेक्शन्स, 2021, आरबीआई/2020-21/73 दिनांक 17 फरवरी, 2021 (जिसमें समय-समय पर संशोधन किए जाते रहे हैं) के आधार पर तैयार की गई है।

यह संहिता Aditya Birla Housing Finance Limited (“एबीएचएफएल / कंपनी”) के लिए न्यूनतम मानक निर्धारित करती है, जिन्हें वर्तमान और संभावित ग्राहकों से व्यवहार करते समय पालन करना अनिवार्य है। यह ग्राहकों को जानकारी प्रदान करती है और यह स्पष्ट करती है कि कंपनी उनसे रोज़मर्रा के आधार पर किस प्रकार व्यवहार करने की अपेक्षा रखती है।

### 1.1 इस संहिता के उद्देश्य हैं

- ग्राहकों से व्यवहार में उच्च मानक तय करके अच्छे और निष्पक्ष आचरण को बढ़ावा देना;
- पारदर्शिता बढ़ाना, ताकि ग्राहक यह बेहतर समझ सकें कि वे सेवाओं से क्या उचित रूप से अपेक्षा कर सकते हैं;
- प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाज़ार की शक्तियों को प्रोत्साहित करना, ताकि उच्च संचालन मानक प्राप्त किए जा सकें;
- ग्राहक और एबीएचएफएल के बीच एक निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना;
- हाउसिंग फाइनेंस सिस्टम में विश्वास को मजबूत करना।

### 1.2 संहिता का अनुप्रयोग

यह संहिता एबीएचएफएल द्वारा पेश किए गए सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होती है, चाहे वे डिजिटल लेंडिंग प्लेटफ़ॉर्म (स्व-स्वामित्व वाले और/या आउटसोर्सिंग व्यवस्था के तहत), काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर, प्रतिनिधियों के जरिए या किसी अन्य तरीके से प्रदान की जाएं। एबीएचएफएल के सभी कर्मचारियों के लिए इस संहिता का पालन करना अनिवार्य है।

## 2. ग्राहकों के प्रति एबीएचएफएल की प्रतिबद्धता:

ग्राहकों के साथ हर व्यवहार में हमेशा ईमानदारी, साफ़गोई और उचित तरीका अपनाना:

- हमारे उत्पादों और सेवाओं में इस संहिता के वादों और नियमों का पालन करना और यह सुनिश्चित करना कि हमारे कर्मचारी भी इन्हीं नियमों के अनुसार काम करें।
- यह सुनिश्चित करना कि हमारे उत्पाद और सेवाएं संबंधित क़ानूनों और नियमों का लिखित रूप से भी और उनकी भावना के अनुसार भी पूरी तरह पालन करें।
- यह सुनिश्चित करना कि ग्राहकों के साथ हमारा व्यवहार ईमानदारी और पारदर्शिता जैसे नैतिक सिद्धांतों पर आधारित हो।

## 3. विज्ञापन, विपणन और बिक्री हम यह करेंगे:

- यह सुनिश्चित करना कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री साफ़-साफ़ हो और भ्रामक न हो।
- किसी भी माध्यम में दिए गए विज्ञापन या प्रचार सामग्री में, जो किसी सेवा या उत्पाद पर ध्यान आकर्षित करे और जिसमें ब्याज दर का उल्लेख हो, उसमें हम यह भी बताएंगे कि क्या अन्य शुल्क और फ़ीस लागू होंगे। साथ ही यह भी स्पष्ट करेंगे कि संबंधित नियम और शर्तों का पूरा विवरण अनुरोध करने पर उपलब्ध है।
- ग्राहक ब्याज दरों, सामान्य फ़ीस और शुल्क (यदि कोई दंडात्मक शुल्क हो तो उसे भी) की जानकारी निम्नलिखित माध्यमों से प्राप्त कर सकते हैं:
  - हमारी सभी शाखाओं में लगाए गए नोटिसों के माध्यम से;
  - टेलीफोन या हेल्पलाइन के माध्यम से;

- हमारे नामित स्टाफ़ / हेल्प-डेस्क के माध्यम से;
  - हमारी वेबसाइट से।
  - सेवा गाइड/ टैरिफ शेड्यूल की एक प्रति के माध्यम से
- d) यदि हम सहायक सेवाएं प्रदान करने के लिए किसी तीसरे पक्ष की सेवाएं लेते हैं, तो हम यह सुनिश्चित करने का प्रयास करेंगे कि वह तीसरा पक्ष भी ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी (यदि उनके पास उपलब्ध हो) को उतनी ही गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभाले, जितनी हम रखते हैं।
- e) एबीएचएफएल समय-समय पर ग्राहकों को हमारे द्वारा उपलब्ध कराए गए उत्पादों की विशेषताओं की जानकारी देता रहेगा। साथ ही, हमारे अन्य उत्पादों/सेवाओं या प्रचारात्मक ऑफ़रों की जानकारी ग्राहकों को केवल तभी दी जाएगी, जब उन्होंने एबीएचएफएल को इस तरह की जानकारी या सेवा प्राप्त करने की सहमति दी हो — चाहे वह मेल द्वारा हो, आवेदन पत्र के माध्यम से हो, वेबसाइट पर पंजीकरण करके हो या कस्टमर सर्विस नंबर पर।
- f) हमने अपने डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों (DSAs) के लिए आचार संहिता तय की है, जिनकी सेवाओं का उपयोग हम अपने उत्पादों/सेवाओं के प्रचार-प्रसार के लिए कर सकते हैं। इस आचार संहिता में यह भी शामिल है कि जब वे हमारे उत्पादों/सेवाओं को बेचने के लिए किसी ग्राहक से व्यक्तिगत रूप से या किसी इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से संपर्क करें, तो उन्हें अपनी पहचान बताना ज़रूरी होगा।
- g) यदि किसी ग्राहक से यह शिकायत प्राप्त होती है कि हमारे प्रतिनिधि/कूरियर या डीएसए ने किसी अनुचित व्यवहार में हिस्सा लिया है या इस संहिता का उल्लंघन किया है, तो हम जांच के लिए उचित कदम उठाएंगे और शिकायत का निवारण ग्राहक की संतुष्टि तक करेंगे।

## 4 लोन

### 4.1 (i) लोन के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया:

- 1 उधारकर्ता से होने वाला सारा संवाद उसकी मातृभाषा में या ऐसी भाषा में होगा जिसे वह समझता हो।
2. एबीएचएफएल उधारकर्ता को पूरी पारदर्शिता के साथ यह जानकारी देगा कि लोन आवेदन की प्रक्रिया के लिए कौन-से शुल्क या चार्ज देय हैं, यदि ऋण स्वीकृत या वितरित नहीं होता है तो कितनी राशि वापस की जाएगी, पूर्व-भुगतान के विकल्प और उनसे जुड़े शुल्क क्या हैं, विलंबित भुगतान पर कोई दंडात्मक शुल्क है या नहीं, फिक्स्ड से प्रलोटींग ब्याज दर या इसके विपरीत बदलने पर कौन-से शुल्क लगेंगे, ब्याज पुनर्निर्धारण से संबंधित कोई शर्त है या नहीं, और ऐसी सभी बातें जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती हैं।
3. एबीएचएफएल ऋण आवेदन की प्रक्रिया/स्वीकृति से जुड़े सभी शुल्कों सहित 'कुल लागत' को पारदर्शी रूप से उजागर करेगा। ऐसे सभी शुल्क/फ़ीस भेदभावरहित होंगे।
  - a) एबीएचएफएल के प्रत्येक उत्पाद के लिए 'आवेदन पत्र / उपयुक्त दस्तावेज़' अलग-अलग होंगे क्योंकि हर उत्पाद की आवश्यकताएं भिन्न होती हैं। इनमें उधारकर्ता द्वारा जमा की जाने वाली सभी आवश्यक जानकारियां शामिल होंगी। एबीएचएफएल आवश्यक जानकारी उपलब्ध कराएगा, ताकि उधारकर्ता अन्य हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों (HFCs) द्वारा दी जा रही समान शर्तों से तुलना कर सके और उस तुलना के आधार पर एक सूझबूझ भरा निर्णय ले सके।
  - b) एबीएचएफएल का 'आवेदन पत्र / वेबसाइट यानी <https://homefinance.adityabirlacapital.com> / उपयुक्त दस्तावेज़' में यह भी उल्लेख हो सकता है कि आवेदन पत्र के साथ उधारकर्ता/सह-उधारकर्ताओं को कौन-कौन से दस्तावेज़ जमा करने होंगे।
  - c) एबीएचएफएल के पास लोन लेने के लिए आवेदन पत्र प्राप्त होने पर उधारकर्ता को उसकी पावती देने की व्यवस्था है। एबीएचएफएल सभी आवश्यक जानकारी पूरी तरह प्राप्त होने की तारीख से 15 दिनों के भीतर उधारकर्ता को अपने निर्णय की जानकारी देगा।

(ii) लोन का मूल्यांकन और नियम एवं शर्तें

- a) सामान्यतः लोन आवेदन की प्रक्रिया के लिए आवश्यक सभी विवरण हम आवेदन के समय ही एकत्र कर लेंगे। हालांकि, यदि हमें कोई अतिरिक्त जानकारी चाहिए होगी तो हम ग्राहक को इसकी सूचना देंगे और उनसे तुरंत दोबारा संपर्क किया जाएगा।
- b) हम ग्राहक को लिखित रूप में, उसकी मातृभाषा में या ऐसी भाषा में जिसे वह समझता हो, स्वीकृति पत्र या अन्य माध्यम से यह बताएंगे कि उसे कितना लोन स्वीकृत हुआ है। इसमें सभी नियम और शर्तें शामिल होंगी, जैसे वार्षिक ब्याज दर, गणना की विधि, ईएमआई संरचना, पूर्व-भुगतान शुल्क, दंडात्मक शुल्क (यदि कोई हो)। साथ ही, हम उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की लिखित स्वीकृति अपने रिकॉर्ड में सुरक्षित रखेंगे।
- c) हम हर उधारकर्ता को लोन स्वीकृति या वितरण के समय लोन दस्तावेज़ की एक प्रति तथा उसमें बताए गए सभी संलग्नकों की प्रतियां अनिवार्य रूप से देंगे और इसके लिए उनसे पावती भी प्राप्त करेंगे।
- d) एबीएचएफएल लोन समझौते में देर से भुगतान किए जाने पर लगाए जाने वाले दंड को मोटे अक्षरों में स्पष्ट रूप से उल्लेख करेगा।
- e) जहां भी लागू हो, मुख्य तथ्य विवरण (KFS), जो एमआईटीसी का हिस्सा है, सभी डिजिटल लोन उत्पादों के लिए अनुबंध पर हस्ताक्षर होने से पहले उधारकर्ता को उसकी स्वीकृति के लिए उपलब्ध कराया जाएगा।

(iii) लोन आवेदन अस्वीकृत होने की सूचना

हम उस ग्राहक को, जिसका आवेदन अस्वीकार किया गया है, लिखित रूप में इसकी सूचना देंगे और अस्वीकृति का कारण/कारणों को बताएंगे।

(iv) लोन वितरण एवं नियमों और शर्तों में बदलाव

- a) लोन का वितरण ग्राहकों की आवश्यकता के अनुसार उनके द्वारा किए गए अनुरोध के आधार पर किया जाएगा, बशर्ते यह स्वीकृति पत्र / वितरण अनुसूची (जो लोन समझौते / अन्य लोन दस्तावेज़ों का हिस्सा है) में बताए गए मानक नियमों और शर्तों के अनुरूप हो।
- b) हम अपने ग्राहकों को उनकी मातृभाषा में या ऐसी भाषा में जिसे वे समझते हों, नियमों और शर्तों में होने वाले किसी भी बदलाव की सूचना देंगे। इसमें वितरण शेड्यूल, ब्याज दरें, दंडात्मक शुल्क (यदि कोई हो), सेवा शुल्क, पूर्व-भुगतान शुल्क और अन्य लागू शुल्क/फ़ीस आदि शामिल होंगे। हम यह भी सुनिश्चित करेंगे कि ब्याज दरों और शुल्कों में होने वाले बदलाव केवल आगे के लिए (भविष्य की अवधि से) ही लागू हों। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त लोन समझौते / अन्य निष्पादित दस्तावेज़ों में शामिल की गई है।
- c) यदि ऐसा बदलाव जिससे ग्राहकों का नुकसान हो, तो वह 60 दिनों के भीतर और बिना कोई सूचना दिए अपना खाता बंद कर सकते हैं या उसे बदल सकते हैं और इसके लिए उसे कोई अतिरिक्त शुल्क या ब्याज नहीं देना होगा।
- d) लोन दस्तावेज़ों के अनुसार ही लोन वापसी की मांग करना / भुगतान को तेज़ करना या अतिरिक्त सिक्वोरिटीज मांगने का निर्णय लिया जाएगा।
- e) हम सभी देय राशि के भुगतान या बकाया लोन की वसूली के बाद सभी सिक्वोरिटीज जारी कर देंगे, बशर्ते हमारे पास ग्राहकों के खिलाफ किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या गिरवी न हो। अगर हमें समायोजन का अधिकार इस्तेमाल करना पड़े तो ग्राहकों/उधारकर्ताओं को इसकी जानकारी दी जाएगी। इसमें बाकी बचे दावों का पूरा विवरण और वे शर्तें बताई जाएँगी, जिनके कारण हम दावा पूरी तरह निपटने या चुकाने तक सिक्वोरिटीज अपने पास रखेंगे।

- f) हम, लोन खाते के पूरे भुगतान और निपटान के 30 दिनों के भीतर, सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ उधारकर्ता को लौटा देंगे और रजिस्ट्री में दर्ज सभी चार्ज हटवा देंगे। हालांकि, यदि कंपनी के पास उधारकर्ता के खिलाफ किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या गिरवी है, तो उस स्थिति में उधारकर्ता को इसकी सूचना दी जाएगी।

(v) **ब्याज दरों में बदलाव:**

- a) स्वीकृति के समय ग्राहकों को यह बताया जाएगा कि मानक ब्याज दर में बदलाव का उनके लोन पर क्या संभावित प्रभाव पड़ सकता है, जिससे ईएमआई और/या लोन की अवधि (या दोनों) बदल सकते हैं। इसके बाद, उपरोक्त कारण से यदि ईएमआई, लोन की अवधि या दोनों बढ़ते हैं, तो इसकी जानकारी उधारकर्ता को तुरंत उपयुक्त माध्यम से दे दी जाएगी।
- b) लोन की अवधि के किसी भी समय, उधारकर्ताओं के पास यह विकल्प भी होगा कि वे चुन सकें:
- ईएमआई बढ़ाने, ऋण की अवधि को बढ़ाने, या दोनों विकल्पों के संयोजन का। यह सुविधा एबीएचएफएल की नीति में निर्धारित पात्रता मानदंडों और एमआईटीसी में बताए गए शुल्कों के अनुसार होगी। एबीएचएफएल को यह ध्यान रखना चाहिए कि फ्लोटिंग रेट लोन के मामले में अवधि बढ़ाने से न तो नकारात्मक अमॉर्टाईजेशन होना चाहिए और न ही यह लोन रिस्ट्रक्चरिंग के बराबर माना जाए।
  - ऋण की अवधि के दौरान, उधारकर्ता किसी भी समय आंशिक या पूरी तरह से पहले भुगतान कर सकता है, इसके लिए वह एबीएचएफएल से उपलब्ध माध्यमों द्वारा संपर्क कर सकता है। यह सुविधा एमआईटीसी में बताए गए फोरक्लोज़र शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड के अधीन होगी।

## 4.2 गारंटी

जब कोई व्यक्ति किसी लोन के लिए गारंटर बनने पर विचार कर रहा हो, तो हम उसे यह जानकारी देंगे कि:

- उसकी गारंटर के रूप में देनदारी;
- वह कितनी देनदारी के लिए हमारे प्रति प्रतिबद्ध हो रहा/रही है;
- वे परिस्थितियां जिनमें हम गारंटर से उसकी देनदारी चुकाने के लिए कहेंगे;
- यदि गारंटर अपनी देनदारी अदा करने में असफल रहता है, तो क्या एबीएचएफएल को उसकी अन्य संपत्ति/राशि पर अधिकार होगा;
- क्या गारंटर की देनदारियां किसी निश्चित राशि तक सीमित होंगी या फिर असीमित होंगी;
- गारंटर की देनदारियां किन परिस्थितियों और किस समय समाप्त होंगी और एबीएचएफएल उन्हें इसकी सूचना किस प्रकार देगा; साथ ही, हम उन्हें उस उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति में होने वाले किसी भी बड़े नकारात्मक बदलाव के बारे में भी अवगत कराएंगे, जिसके लिए वे गारंटर बने हैं।
- यदि गारंटर के पास बकाया राशि चुकाने की पर्याप्त क्षमता होने के बावजूद वह ऋणदाता/उधारदाता की मांग का पालन करने से इनकार करता है, तो ऐसे गारंटर को भी जानबूझकर चूक करने वाला माना जाएगा।

## 4.3 गोपनीयता और निजता

हम आपकी सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानेंगे [भले ही आप अब हमारे ग्राहक न रहें] और इसमें निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों का पालन करेंगे। हम ग्राहक के खातों से जुड़ी जानकारी या डेटा, चाहे वह ग्राहक द्वारा दिया गया हो या अन्य स्रोतों से, किसी को भी उजागर नहीं करेंगे, यहां तक कि हमारे समूह की अन्य कंपनियों/संस्थाओं को भी नहीं। हालांकि, निम्नलिखित विशेष परिस्थितियों में ऐसा किया जा सकता है:

- यदि हमें क़ानून द्वारा यह जानकारी देना अनिवार्य हो;
- यदि जनहित में यह जानकारी उजागर करना आवश्यक हो;
- यदि हमारे हित में जानकारी देना ज़रूरी हो (जैसे धोखाधड़ी रोकने के लिए), लेकिन हम इसे इस कारण के रूप में इस्तेमाल नहीं करेंगे कि ग्राहक या उसके खाते (नाम और पता सहित) की जानकारी किसी और को दें, यहां तक कि हमारे समूह की अन्य कंपनियों को भी, विपणन के उद्देश्य से।

- d) यदि ग्राहक हमसे जानकारी साझा करने को कहे, या उसने हमें इसकी अनुमति दी हो;
- e) यदि हमसे किसी ग्राहक के बारे में संदर्भ देने के लिए कहा जाता है, तो हम ऐसा करने से पहले ग्राहक की सहमति अवश्य लेंगे;
- f) ग्राहक को यह जानकारी दी जाएगी कि मौजूदा कानूनी प्रावधानों के तहत एबीएचएफएल के पास उपलब्ध उसकी व्यक्तिगत जानकारी तक पहुंचने के उसके अधिकार कितने और किस हद तक हैं।
- g) हम ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग विपणन के लिए नहीं करेंगे, जब तक कि ग्राहक इसके लिए अपनी सहमति न दे।

#### 4.4 क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियां

- a) जब कोई ग्राहक हमारे साथ लोन खाता खोलता है, तो हम उसे यह जानकारी देंगे कि कब हम उसके खाते का विवरण क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों को भेज सकते हैं और उनसे किस प्रकार की जांच कर सकते हैं।
- b) हम ग्राहक के व्यक्तिगत लोन (जो वह हमें देना है) की जानकारी क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों को दे सकते हैं, यदि:
  - i. ग्राहक भुगतान में पिछड़ गया हो;
  - ii. बकाया राशि पर कोई विवाद न हो; और
  - iii. हमारी औपचारिक मांग के बाद भी ग्राहक ने अपने लोन चुकाने के लिए ऐसा कोई प्रस्ताव नहीं दिया हो जिससे हम संतुष्ट हों।
- c) यदि ग्राहक ने हमें इसकी अनुमति दी है, तो हम क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों को उसके ऋण खाते के रोजमर्रा के संचालन से जुड़ी अन्य जानकारी भी देंगे।
- d) ऐसी परिस्थितियों में, हम ग्राहक को लिखित रूप में सूचित कर सकते हैं कि हम उसके बकाया लोन की जानकारी क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों को देने का इरादा रखते हैं। उस समय हम ग्राहक को क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों की भूमिका समझाएंगे और बताएंगे कि हमारी दी गई जानकारी उसके लिए भविष्य में लोन प्राप्त करने की क्षमता पर क्या असर डाल सकती है।
- e) यदि ग्राहक मांग करता है, तो हम उसे वह जानकारी उपलब्ध कराएंगे जो हमने क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों को दी है, या फिर उनके पैम्फलेट/पुस्तिकाएं देंगे जिनमें समझाया गया है कि क्रेडिट रेफरेंसिंग कैसे काम करती है।

#### 4.5 बकाया राशि का संग्रह

- 4.5.1 जब भी हम लोन देंगे, तो हम ग्राहक को पुनर्भुगतान की प्रक्रिया समझाएंगे, इसमें राशि, अवधि और भुगतान की आवृत्ति (कितनी बार भुगतान करना है) शामिल होगी। लेकिन यदि ग्राहक पुनर्भुगतान शेड्यूल का पालन नहीं करता है, तो बकाया राशि की वसूली के लिए देश के कानूनों के अनुसार तय प्रक्रिया अपनाई जाएगी। इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजकर याद दिलाना, व्यक्तिगत रूप से मिलना और/या यदि कोई सिक्योरिटीज रखी गई हो तो उसे अपने कब्जे में लेना शामिल होगा।
- 4.5.2 हमारी वसूली नीति शिष्टाचार, निष्पक्ष व्यवहार और समझाने-बुझाने पर आधारित है। हम ग्राहक के विश्वास को मज़बूत करने और दीर्घकालिक संबंध बनाने में विश्वास रखते हैं। हमारा स्टाफ़ या हमारी ओर से बकाया वसूली और/या सिक्योरिटीज वापस लेने के लिए अधिकृत कोई भी व्यक्ति अपनी पहचान बताएगा और हमारे द्वारा जारी किया गया प्राधिकरण पत्र दिखाएगा। साथ ही, ग्राहक के अनुरोध पर वह हमारे द्वारा या हमारी ओर से जारी किया गया अपना पहचान पत्र भी दिखाएगा। हम ग्राहक को बकाया राशि से संबंधित सभी जानकारी देंगे और भुगतान के लिए पर्याप्त समय देने का प्रयास करेंगे।
- 4.5.3 हमारा स्टाफ़ या हमारी ओर से वसूली और/या सिक्योरिटीज वापस लेने के लिए अधिकृत कोई भी व्यक्ति नीचे बताए गए दिशा-निर्देशों का पालन करेगा:
  - (a) ग्राहकों से सामान्यतः उनकी पसंद की जगह पर संपर्क किया जाएगा और यदि कोई स्थान तय न किया गया हो तो उनके निवास स्थान पर। यदि वहां उपलब्ध न हों तो उनके व्यवसाय/काम की जगह पर संपर्क किया जाएगा।

- (b) ग्राहकों को शुरू में ही प्रतिनिधि की पहचान और अधिकार के बारे में बता दिया जाएगा।
- (c) ग्राहक की निजता का सम्मान किया जाएगा।
- (d) ग्राहकों से सभी बातचीत में पेशेवर और औपचारिक भाषा का इस्तेमाल किया जाएगा।
- (e) ग्राहकों के स्थान पर जाते समय शालीनता और मर्यादा बनाए रखी जाएगी।
- (f) आम तौर पर हमारे प्रतिनिधि ग्राहकों से सुबह 08:00 बजे से शाम 07:00 बजे के बीच ही संपर्क करेंगे, जब तक कि ग्राहक के व्यवसाय या काम की विशेष परिस्थितियां कुछ और न मांगें।
- (g) ग्राहकों के अनुरोध पर किसी विशेष समय या स्थान पर कॉल न करने की बात को यथासंभव सम्मान दिया जाएगा।
- (h) हम बकाया वसूली के लिए किए गए प्रयासों का दस्तावेज़ बनाएंगे और ग्राहकों को भेजी गई सभी सूचनाओं/संचार की प्रतियां रिकॉर्ड में सुरक्षित रखेंगे।
- (i) बकाया राशि से जुड़े विवादों या मतभेदों को आपसी सहमति और सुव्यवस्थित तरीके से सुलझाने के लिए हर संभव सहायता दी जाएगी।
- (j) अनुचित मौकों, जैसे परिवार में किसी की मृत्यु या अन्य दुखद घटनाओं के समय, बकाया वसूली के लिए कॉल करने या मिलने जाने से परहेज़ किया जाएगा।

#### 4.6 शिकायत निवारण तंत्र

वर्तमान प्रतिस्पर्धी माहौल में, एक टिकाऊ व्यवसाय मॉडल के लिए सर्वोत्तम स्तर की ग्राहक सेवा प्रदान करना अत्यंत महत्वपूर्ण है। ग्राहक की शिकायतें किसी भी कॉर्पोरेट इकाई में व्यावसायिक जीवन का एक अभिन्न अंग हैं।

एबीएचएफएल में, ग्राहक सेवा और ग्राहक संतुष्टि हमारा मुख्य फोकस है। हम मानते हैं कि त्वरित और प्रभावी सेवा देना न केवल नए ग्राहक जोड़ने के लिए ज़रूरी है बल्कि मौजूदा ग्राहकों को बनाए रखने और उनके साथ लंबे समय तक साझेदारी कायम रखने के लिए भी आवश्यक है। एबीएचएफएल ने बहुत सी पहल की हैं जो ग्राहक अनुभव और एक कुशल शिकायत निवारण तंत्र पर ध्यान केंद्रित करने के लिए डिज़ाइन की गई हैं ताकि अच्छा ग्राहक अनुभव दिया जा सके।

एबीएचएफएल की शिकायत निवारण तंत्र को और मज़बूत बनाने के लिए, यह तंत्र कंपनी द्वारा नियुक्त किसी भी आउटसोर्स एजेंसी/साझेदार द्वारा दी गई सेवाओं से उत्पन्न समस्याओं को भी देखेगा।

एबीएचएफएल बीमा उत्पादों के वितरण के लिए एक कॉर्पोरेट एजेंट (समग्र) के रूप में भारतीय बीमा नियामक और विकास प्राधिकरण ("आईआरडीएआई") के साथ पंजीकृत है। इसलिए, शिकायत निवारण के साधन एबीएचएफएल द्वारा एक लाइसेंस प्राप्त कॉर्पोरेट एजेंट के रूप में की जाने वाली बीमा वितरण से जुड़ी समस्याओं को सुलझाने के लिए भी उपलब्ध रहेंगे।

##### 4.6.1 ग्राहकों की जिज्ञासाओं/अनुरोधों/शिकायतों को संभालने की व्यवस्था

स्तर 1:

ग्राहकों के पास नीचे दिए गए माध्यम उपलब्ध हैं, जिनके ज़रिए वे हमारी दी गई सेवाओं से जुड़ी किसी भी शिकायत दर्ज कर सकते हैं या फिर एबीएचएफएल या उसके प्रतिनिधियों द्वारा किए गए किसी अनुचित आचरण की रिपोर्ट कर सकते हैं।

- हमारी ग्राहक सेवा हेल्पलाइन 1800-270-7000 पर कॉल करें (सुबह 9 बजे से रात 9 बजे तक संचालित)। सोमवार से रविवार)
- हमें ईमेल करें: [care.housingfinance@adityabirlacapital.com](mailto:care.housingfinance@adityabirlacapital.com)
- नीचे दिए गए पते पर हमें लिखें:

Aditya Birla Housing Finance Limited - ग्राहक सेवा सेल

आर टेक पार्क, 15 वीं मंजिल, निर्लोन कॉम्प्लेक्स, ऑफ वेस्टर्न एक्सप्रेस हाईवे, गोरेगांव ईस्ट, मुंबई-400 063

- इसके अलावा, ग्राहक नज़दीकी एबीएचएफएल शाखा में भी जा सकते हैं (समय: सुबह 9:30 बजे से शाम 6:00 बजे तक)। यह सुविधा छुट्टियों पर उपलब्ध नहीं होगी – यानी हर महीने का पहला और दूसरा शनिवार, सभी रविवार और सार्वजनिक अवकाश।

स्तर 2:

यदि किसी ग्राहक से लिखित रूप में शिकायत प्राप्त होती है, तो एबीएचएफएल एक सप्ताह के भीतर उसे स्वीकार करने / उसका उत्तर देने का प्रयास करेगा। स्वीकृति पत्र में उस अधिकारी का नाम और पदनाम शामिल होगा, जो शिकायत को संभालेगा। यदि शिकायत एबीएचएफएल ग्राहक सेवा हेल्पलाइन पर फोन के माध्यम से दर्ज की जाती है, तो ग्राहक को एक शिकायत संख्या प्रदान की जाएगी। यदि उपरोक्त माध्यमों से दिया गया समाधान असंतोषजनक हो, तो ग्राहक यहां लिख सकते हैं:

प्रमुख – शिकायत निवारण सेल, इस पते पर लिखें: [grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com](mailto:grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com)

हम आपको पांच कार्यदिवसों के भीतर उत्तर देने का आश्वासन देते हैं।

स्तर 3:

यदि स्तर 2 पर दिया गया समाधान भी असंतोषजनक हो, तो ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी को लिख सकते हैं।

शिकायत निवारण अधिकारी (GRO), जो साथ ही प्रधान नोडल अधिकारी (PNO) भी हैं, का नाम और संपर्क विवरण इस प्रकार है:

सुश्री स्मिता नाडकर्णी

दूरभाष। संख्या.: 08045860159

ईमेल आईडी: [ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com](mailto:ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com)

स्तर 4:

यदि ग्राहक अभी भी संतुष्ट नहीं है या एक महीने की अवधि के भीतर शिकायत का निवारण नहीं किया गया है, तो ग्राहक नीचे दिए गए पते पर, नीचे दिए गए लिंक पर उपलब्ध निर्धारित प्रारूप में, डाक के माध्यम से आवास वित्त कंपनियों के पर्यवेक्षी प्राधिकरण – राष्ट्रीय आवास बैंक से अपील कर सकता है:

[https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2))/default.aspx)

राष्ट्रीय आवास बैंक शिकायत निवारण सेल पर्यवेक्षण विभाग

राष्ट्रीय आवास बैंक, 4 वीं मंजिल, कोर -5 ए, इंडिया हैबिटेड सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली - 110 003.

ग्राहक <https://nhb.org.in/> पर जाकर शिकायत निवारण प्रणाली के अंतर्गत शिकायत दर्ज कर सकते हैं। यह ऑफ़लाइन और ऑनलाइन (GRIDS) दोनों तरीकों से संभव है। इसके लिए सीधा लिंक: <https://grids.nhbonline.org.in>

#### 4.6.2 अनिवार्य प्रदर्शित करने की आवश्यकताएं

एबीएचएफएल की सभी शाखाओं में निम्नलिखित प्रदर्शित किया जाता है:

- शिकायतें और सुझाव प्राप्त करने के लिए उपयुक्त व्यवस्था।
- शिकायत निवारण अधिकारी का नाम, पता और संपर्क नंबर प्रदर्शित किया जाएगा।
- समस्या के समाधान की समय-सीमा, उच्च स्तर पर भेजने की प्रक्रिया आदि का विवरण।
- यदि शिकायतकर्ता को एक महीने की अवधि में कंपनी से कोई उत्तर नहीं मिलता है या प्राप्त उत्तर से वह संतुष्ट नहीं है तो वह राष्ट्रीय आवास बैंक, नई दिल्ली के शिकायत निवारण सेल से संपर्क कर सकता है। इसके लिए वह अपनी शिकायत

एनएचबी की वेबसाइट पर ऑनलाइन दर्ज कर सकता है या डाक द्वारा भेज सकता है।

शिकायत निवारण सेल की प्रक्रिया यह सुनिश्चित करेगी कि सभी शिकायतों का निपटारा ग्राहकों की संतुष्टि तक किया जाए।

वे यह सुनिश्चित करेंगे कि यदि शिकायत का समाधान उनके स्तर पर संभव नहीं है तो उसे उचित स्तर तक बढ़ाया जाए। हालांकि हमारा अंतिम प्रयास यही है कि ग्राहकों को प्रभावी समाधान पाने के लिए वरिष्ठ प्रबंधन तक शिकायत ले जाने की आवश्यकता ही न पड़े, फिर भी हमने एक मज़बूत तंत्र बनाया है। यह तंत्र शिकायतों को संभालने, उनके कारणों और एस्केलेशन को समझने और भविष्य में ऐसी शिकायतें दोबारा न हों इसके लिए रोकथाम पर काम करने के उद्देश्य से उनकी समीक्षा करेगा।

#### 4.6.3 समय सीमा

शिकायत दर्ज कराने के लिए ग्राहक ऊपर बताए गए किसी भी माध्यम (देखें बिंदु (a), ग्राहक शिकायतों को संभालने की व्यवस्था) का उपयोग कर सकते हैं। यदि शिकायत लिखित रूप में प्राप्त होती है तो एबीएचएफएल एक सप्ताह के भीतर पावती/उत्तर भेजने का प्रयास करेगा। पावती में उस अधिकारी का नाम और पदनाम शामिल होगा, जो शिकायत को देखेगा।

यदि शिकायत निर्धारित टेलीफोन हेल्पडेस्क या कस्टमर सर्विस नंबर (देखें बिंदु (a) ग्राहक शिकायतों को संभालने की व्यवस्था) पर फोन द्वारा दर्ज कराई जाती है, तो ग्राहक को एक शिकायत संदर्भ संख्या दी जाएगी और उसे उचित समय सीमा के भीतर प्रगति की जानकारी मिलती रहेगी। शिकायत प्राप्त होने के एक महीने के भीतर एबीएचएफएल प्रयास करेगा कि या तो ग्राहक को अंतिम जवाब भेज दे या अधिक समय की आवश्यकता होने की सूचना दे। साथ ही, यदि ग्राहक अब भी संतुष्ट न हो तो उसे यह भी बताया जाएगा कि वह अपनी शिकायत को आगे कैसे ले जा सकता है।

हमारे पास प्राप्त शिकायतों को सही दृष्टिकोण से देखा जाएगा और उनका विश्लेषण किया जाएगा।

किसी भी मुद्दे पर एबीएचएफएल का पक्ष ग्राहकों को स्पष्ट रूप से बताया जाएगा। जिन शिकायतों में संबंधित मुद्दों की जांच के लिए समय लगेगा, उनकी पावती तुरंत भेज दी जाएगी।

पीएनओ/जीआरओ तथा ऊपर क्लॉज़ (a) में उल्लिखित एस्केलेशन तंत्र का उपयोग उधारकर्ताओं द्वारा उठाई गई फिनटेक/डिजिटल लेंडिंग से जुड़ी शिकायतों/समस्याओं के समाधान के लिए किया जाएगा। ऐसे पीएनओ/जीआरओ अपने-अपने डीएलए के खिलाफ आने वाली शिकायतों को भी देखेंगे। पीएनओ/जीआरओ के संपर्क विवरण कंपनी की वेबसाइट, उसके लेंडिंग सर्विस प्रोवाइडर्स, डिजिटल लेंडिंग एजेंट्स और उधारकर्ता को दिए जाने वाले केएफएस में प्रमुखता से प्रदर्शित किए जाएंगे।

उपरोक्त नीति की समय-समय पर समीक्षा की जाएगी और जब भी एबीएचएफएल ग्राहकों की शिकायतों/गलतियों को संभालने में कोई नया बदलाव करेगा जैसे कि कोई नया शिकायत निवारण माध्यम शुरू करना तो इसमें संशोधन भी किया जाएगा।

एबीएचएफएल समय-समय पर विभिन्न प्रबंधन स्तरों पर निष्पक्ष आचरण संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समीक्षा करेगा। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट निर्धारित अंतराल पर निदेशक मंडल को प्रस्तुत की जाएगी, जैसा कि बोर्ड द्वारा निर्धारित किया गया हो।

#### 4.6.4 अत्यधिक ब्याज वसूली का नियमन

कंपनी ने लोन और अग्रिम पर लगाए जाने वाले ब्याज की दर तय करने के लिए एक ब्याज दर मॉडल अपनाया है, जिसमें धन की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम को ध्यान में रखा जाता है।

लगाए जाने वाली ब्याज दर मुख्य रूप से उधारकर्ता के जोखिम के स्तर पर निर्भर करती है, जैसे उसकी वित्तीय स्थिति, व्यवसाय, व्यवसाय पर असर डालने वाला नियामक माहौल, प्रतिस्पर्धा और उधारकर्ता का पिछला रिकॉर्ड आदि।

ब्याज दर को वार्षिक आधार पर तय किया जाएगा ताकि उधारकर्ता को अपने खाते पर लगने वाली सही दर का स्पष्ट ज्ञान हो।

उधारकर्ताओं से वसूली जाने वाली किश्तों में स्पष्ट रूप से यह दर्शाया जाएगा कि उसमें ब्याज और मूलधन का कितना हिस्सा है।

यह सुनिश्चित करने के लिए कि ग्राहकों से कंपनी द्वारा लोन और अग्रिमों पर (दंडात्मक शुल्क सहित) अत्यधिक ब्याज दर और शुल्क न वसूले जाएं, कंपनी के बोर्ड ने “ब्याज दरें, प्रोसेसिंग और अन्य शुल्क तय करने की नीति” अपनाई है और इसे कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया गया है।

#### 4.6.5. ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क

- हम ग्राहकों को उन दंडात्मक शुल्कों की जानकारी देंगे, जो किसी भी नियम और शर्त (विशेषकर उत्पादों/सेवाओं से जुड़ी महत्वपूर्ण शर्तों) का पालन न करने या उल्लंघन करने पर उधारकर्ता पर लगाए जा सकते हैं।
- दंडात्मक शुल्कों का पूंजीकरण नहीं किया जाएगा यानी इन शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं लगाया जाएगा। हालांकि, देर से भुगतान किए जाने पर ब्याज बकाया किस्त की राशि पर देय तिथि से लेकर उसके निपटान की तिथि तक लगाया जाएगा। यह ब्याज प्रचलित ब्याज दर पर वसूला जाएगा और सामान्य प्रक्रिया के अनुसार इस ब्याज/शुल्क को चक्रवृद्धि किया जाएगा। साथ ही, कंपनी ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक शामिल नहीं करेगी।
- दंडात्मक शुल्क की राशि उचित होगी और यह केवल उन्हीं मामलों के अनुरूप होगी, जहां लोन अनुबंध की किसी भी शर्त (विशेषकर महत्वपूर्ण शर्तों) का पालन न किया गया हो या उल्लंघन हुआ हो। साथ ही, यह शुल्क किसी विशेष लोन या उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभावपूर्ण नहीं होगा। गैर-व्यावसायिक कामों के लिए ऋण लेने वाले व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लगने वाला दंडात्मक शुल्क, उन्हीं शर्तों के उल्लंघन पर गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं से लिए जाने वाले शुल्क से ज़्यादा नहीं होगा।
- दंडात्मक शुल्क ग्राहकों को लोन समझौते और सबसे महत्वपूर्ण नियम व शर्तों (एमआईटीसी) में स्पष्ट रूप से बताए जाते हैं, साथ ही इन्हें कंपनी की वेबसाइट पर भी प्रदर्शित किया जाता है।

#### 5. लोकपाल:

आरबीआई, रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 (“योजना”) को हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों तक बढ़ाने की योजना बना रहा है। यदि यह योजना एबीएचएफएल पर लागू होती है तो सुश्री स्मिता नाडकर्णी को प्रधान नोडल अधिकारी नियुक्त किया जाएगा।

#### 6. सामान्य

- 6.1. एबीएचएफएल, ग्राहक द्वारा लोन आवेदन में दी गई जानकारी का सत्यापन करेगा। इसके लिए आवश्यक होने पर ग्राहक से उसके निवास स्थान और/या व्यावसायिक टेलीफोन नंबरों पर संपर्क किया जा सकता है और/या नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से उसके निवास और/या व्यवसाय पते पर व्यक्तिगत रूप से जांच की जा सकती है।
- 6.2. यदि एबीएचएफएल को ग्राहक के खाते में किसी लेन-देन की जांच करनी हो और इस प्रक्रिया में पुलिस/अन्य जांच एजेंसियों को शामिल करने की ज़रूरत पड़े तो ग्राहक से अपेक्षा की जाती है कि वह सहयोग करेगा।
- 6.3. यदि ग्राहक धोखाधड़ी करता है तो उसके खाते में होने वाले सभी नुकसानों की ज़िम्मेदारी उसी की होगी। और यदि ग्राहक लापरवाही से काम करता है और इससे नुकसान होता है तो उसकी ज़िम्मेदारी भी ग्राहक पर ही आ सकती है।
- 6.4. एबीएचएफएल उधारकर्ता के मामलों में दखल नहीं देगा, सिवाय उन स्थितियों के जो लोन समझौते की नियमों और शर्तों में निर्धारित हैं (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले न बताई गई कोई नई जानकारी सामने न आ जाए)।
- 6.5. यदि उधारकर्ता से उसके लोन खाते के स्थानांतरण का अनुरोध प्राप्त होता है तो एबीएचएफएल अपनी सहमति या आपत्ति (यदि कोई हो) उस अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से 21 दिनों के भीतर बताएगा। यह स्थानांतरण साफ़ और पारदर्शी अनुबंध की शर्तों और कानून के अनुसार होगा।
- 6.6. जब भी लोन दिया जाएगा, एबीएचएफएल ग्राहक को पुनर्भुगतान की प्रक्रिया समझाएगा यानी कितनी राशि चुकानी है, कितनी अवधि में चुकानी है और कितनी बार किस्त देनी होगी। लेकिन अगर ग्राहक पुनर्भुगतान की तय समय-सारणी का पालन नहीं करता है तो बकाया वसूली के लिए देश के कानूनों के अनुसार तय प्रक्रिया अपनाई जाएगी। इस प्रक्रिया

में ग्राहक को नोटिस भेजकर याद दिलाना, व्यक्तिगत रूप से मिलना और/या यदि कोई सिक्योरिटीज रखी गई है तो उसे अपने कब्जे में लेना शामिल होगा।

- 6.7. लोन की वसूली के मामले में एबीएचएफएल किसी भी तरह की उत्पीड़नात्मक कार्रवाई नहीं करेगा, जैसे उधारकर्ताओं को अजीब समय पर बार-बार परेशान करना या वसूली के लिए दबाव/बल का इस्तेमाल करना आदि। चूंकि ग्राहकों की शिकायतों में कंपनी के कर्मचारियों के रूखे व्यवहार की बात भी शामिल होती है, एबीएचएफएल यह सुनिश्चित करेगा कि उसका स्टाफ़ ग्राहकों से उचित ढंग से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित हो।
- 6.8. एबीएचएफएल हर मामले में लोन के सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तों (एमआईटीसी) वाला दस्तावेज़ प्राप्त करेगा। यह दस्तावेज़, एबीएचएफएल द्वारा लिए जाने वाले मौजूदा लोन और सिक्योरिटीज दस्तावेज़ों के अतिरिक्त होगा। एबीएचएफएल और उधारकर्ता के बीच विधिवत दस्तखत किए हुए दस्तावेज़ की एक प्रतिलिपि, पावती प्राप्त करते हुए, उधारकर्ता को दे दी जाएगी।
- 6.9. एबीएचएफएल अपने उत्पादों और सेवाओं की जानकारी निम्न में से किसी एक या अधिक भाषाओं में प्रदर्शित करेगा: हिंदी, अंग्रेज़ी या उपयुक्त स्थानीय भाषा।
- 6.10. लोन देने के मामले में एबीएचएफएल लिंग, जाति या धर्म के आधार पर कोई भेदभाव नहीं करेगा। साथ ही, एबीएचएफएल दृष्टिबाधित या शारीरिक रूप से दिव्यांग आवेदकों के साथ भी केवल उनकी दिव्यांगता के आधार पर किसी प्रकार का भेदभाव नहीं करेगा और उन्हें उत्पाद, सेवाएं तथा सुविधाएं प्रदान करेगा। हालांकि, इसका यह अर्थ नहीं है कि एबीएचएफएल समाज के अलग-अलग वर्गों के लिए बनाई गई योजनाएं शुरू करने या उनमें भाग लेने से वंचित रहेगा।
- 6.11. निष्पक्ष आचरण संहिता को विभिन्न मातृभाषाओं में कंपनी की वेबसाइट पर विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए उपलब्ध कराया जाएगा।

## उचित पद्धतींचा संहिता

## 1. परिचय

ही संहिता वेळोवेळी सुधारित केलेल्या मास्टर डायरेक्शन - नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - हाऊसिंग फायनान्स कंपनी (रिझर्व्ह बँक) डायरेक्शन्स, 2021, आरबीआय/2020-21/73 दिनांक 17 फेब्रुवारी 2021च्या आधारे तयार करण्यात आली आहे.

ही संहिता आदित्य बिरला हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड ("एबीएचएफएल / कंपनी") साठी उपस्थित तसेच संभाव्य ग्राहकांशी व्यवहार करताना पाळण्यासाठी किमान मानके निश्चित करते. ही ग्राहकांना माहिती प्रदान करते आणि कंपनीने दैनंदिन आधारावर त्यांच्याशी कसे वागावे अशी अपेक्षा आहे हे स्पष्ट करते.

### 1.1 या संहितेचे उद्दिष्ट पुढीलप्रमाणे आहे

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना उच्च मानके स्थापित करून चांगल्या आणि न्याय्य पद्धतींना प्रोत्साहन देणे;
- पारदर्शकता वाढवणे जेणेकरून ग्राहकांना सेवांकडून काय अपेक्षा करता येतील याची चांगली समज असेल;
- स्पर्धेद्वारे बाजार शक्तींना उच्च कार्यप्रणाली मानके साध्य करण्यासाठी प्रोत्साहित करणे;
- ग्राहक आणि एबीएचएफएल यांच्यात निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंध निर्माण करणे;
- गृहनिर्माण वित्त व्यवस्थेत विश्वास निर्माण करणे.

### 1.2 संहितेचा वापर

ही संहिता एबीएचएफएलद्वारे प्रदान केलेल्या सर्व उत्पादनांना आणि सेवांना लागू होते, मग ती डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मद्वारे (स्वतःच्या मालकीच्या आणि/किंवा आउटसोर्सिंग व्यवस्थेखाली) काउंटरवरून, फोनवरून, पोस्टद्वारे, परस्परसंवादी इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे, इंटरनेटवर, प्रतिनिधीद्वारे किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीने प्रदान केली जात असो. एबीएचएफएलच्या सर्व कर्मचाऱ्यांना या संहितेचे पालन करणे बंधनकारक आहे.

## 2. एबीएचएफएलची ग्राहकांप्रती वचनबद्धता:

ग्राहकांशी आमच्या सर्व व्यवहारांमध्ये निष्पक्षपणे, पारदर्शकपणे आणि वाजवीपणे वागण्यासाठी:

- आम्ही देत असलेल्या उत्पादनांसाठी आणि सेवांसाठी आणि आमच्या कर्मचाऱ्यांनी पाळलेल्या कार्यपद्धती आणि पद्धतींसाठी या संहितेतील वचनबद्धता आणि मानके पूर्ण करणे;
- आमची उत्पादने आणि सेवा संबंधित कायदे आणि नियमांचे अक्षरशः पालन करतात याची खात्री करणे;
- ग्राहकांशी आमचे व्यवहार सचोटी आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्त्वांवर आधारित आहेत याची खात्री करणे.

## 3. जाहिरात, विपणन आणि विक्री आपण करू:

- सर्व जाहिराती आणि प्रचारात्मक साहित्य स्पष्ट आहे आणि दिशाभूल करणारे नाही याची खात्री करा.
- कोणत्याही माध्यमांमध्ये आणि प्रचारात्मक साहित्यात सेवा किंवा उत्पादनाकडे लक्ष वेधणाऱ्या आणि व्याजदराचा संदर्भ देणाऱ्या कोणत्याही जाहिरातीमध्ये, आम्ही इतर शुल्क आणि शुल्क लागू होतील की नाही हे देखील सूचित करू आणि संबंधित अटी आणि शर्तीची संपूर्ण माहिती विनंती केल्यास उपलब्ध आहे.
- ग्राहकांना व्याजदर, सामान्य शुल्क आणि शुल्क (जर काही असेल तर दंड आकारासह) बदल माहिती खालीलपैकी कोणत्याही एका माध्यमातून मिळू शकते:
  - आमच्या सर्व शाखांमध्ये सूचनांद्वारे;
  - टेलिफोन किंवा हेल्पलाइनद्वारे;

- आमच्या नियुक्त कर्मचाऱ्यांद्वारे/मदत-डेस्कद्वारे;
  - आमच्या वेबसाइटवरून.
  - सेवा मार्गदर्शक/दर वेळापत्रकाच्या प्रतीद्वारे
- d) जर आम्ही सहाय्य सेवा प्रदान करण्यासाठी तृतीय पक्षांच्या सेवांचा वापर केला, तर आम्ही प्रयत्न करू की अशा तृतीय पक्षांनी ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती (जर अशा तृतीय पक्षांना उपलब्ध असेल तर) आमच्याप्रमाणेच गोपनीयता आणि सुरक्षिततेसह हाताळावी.
- e) एबीएचएफएल वेळोवेळी ग्राहकांना आमच्याकडून घेतलेल्या उत्पादनांची वैशिष्ट्ये कळवेल. तसेच, आमच्या इतर उत्पादन / सेवा ऑफर किंवा प्रमोशनल ऑफरची माहिती ग्राहकांना तेव्हाच दिली जाईल जेव्हा त्यांनी / तिने / त्यांनी 'एबीएचएफएल'ला अशी माहिती किंवा सेवा मेलद्वारे किंवा अर्ज फॉर्मद्वारे किंवा वेबसाइटवर किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर नोंदणी करून प्राप्त करण्यास संमती दिली असेल.
- f) आमच्या उत्पादने/सेवांची विक्री करण्यासाठी आम्ही ज्यांच्या सेवा घेऊ शकतो, त्यांच्यासाठी आम्ही एक आचारसंहिता विहित केली आहे, ज्यामध्ये इतर बाबींबरोबरच, जेव्हा ते आमची उत्पादने/सेवा वैयक्तिकरित्या किंवा कोणत्याही इलेक्ट्रॉनिक माध्यमांद्वारे विकण्यासाठी ग्राहकांशी संपर्क साधतात तेव्हा त्यांना स्वतःची ओळख पटवणे आवश्यक असते.
- g) ग्राहकांकडून आमच्या प्रतिनिधी/कुरिअर किंवा डीएसएने या संहितेचे उल्लंघन करून कोणतेही अनुचित वर्तन केले आहे किंवा कृती केली आहे अशी तक्रार मिळाल्यास, आम्ही चौकशी करण्यासाठी आणि ग्राहकांच्या समाधानासाठी तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी योग्य पावले उचलू.

#### 4 कर्जे

##### 4.1 (i) कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया:

1. कर्जदाराशी केलेले सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असतील.
2. कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी देय असलेले शुल्क/शुल्क, कर्जाची रक्कम मंजूर न झाल्यास/वितरित न केल्यास परत करण्यायोग्य शुल्काची रक्कम, प्री-पेमेंट पर्याय आणि शुल्क, जर असेल तर, विलंबित परतफेडीसाठी दंड आकार, जर असेल तर, कर्ज निश्चित वरून फ्लोटिंग रेटमध्ये बदलण्यासाठी किंवा उलट करण्यासाठी रूपांतरण शुल्क, कोणत्याही व्याज पुनर्संचयित कलमाची उपस्थिती आणि कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणाऱ्या इतर कोणत्याही बाबींबद्दलची सर्व माहिती एबीएचएफएल कर्जदाराला पारदर्शकपणे उघड करेल.
3. एबीएचएफएल कर्ज अर्जाची प्रक्रिया/मंजूर करण्यातील सर्व शुल्कांसह 'सर्व खर्च' पारदर्शक पद्धतीने उघड करेल. असे शुल्क/शुल्क भेदभावरहित असतील.
  - a) कंपनीने देऊ केलेल्या प्रत्येक उत्पादनासाठी एबीएचएफएलचा 'अर्ज फॉर्म / योग्य कागदपत्रे' प्रत्येक उत्पादनाच्या गरजेनुसार वेगवेगळी असतात आणि त्यात कर्जदाराने सादर करणे आवश्यक असलेली सर्व माहिती समाविष्ट असेल. कर्जदाराला इतर एचएफसींनी देऊ केलेल्या समान अटी आणि शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करण्यास आणि वरील तुलनेच्या आधारे माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास मदत करण्यासाठी एबीएचएफएलकडून आवश्यक माहिती प्रदान केली जाईल.
  - b) 'अर्ज फॉर्म/वेबसाइट म्हणजेच <https://homefinance.adityabirlacapital.com/ABHFL> च्या योग्य कागदपत्रांमध्ये कर्जदारांनी/सह-कर्जदारांनी अर्ज फॉर्मसोबत सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची यादी देखील दर्शविली जाऊ शकते.
  - c) एबीएचएफएलकडे कर्जदाराला कर्ज घेण्यासाठी अर्ज मिळाल्याची पावती देण्याची एक यंत्रणा आहे. सर्व आवश्यक माहिती पूर्ण मिळाल्यापासून 15 दिवसांच्या आत एबीएचएफएल कर्जदाराला त्यांच्या निर्णयाची माहिती देईल.

(ii) कर्ज मूल्यांकन आणि अटी आणि शर्ती

- सामान्यतः कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेली सर्व माहिती आम्ही अर्जाच्या वेळी गोळा करतो. तथापि, जर आम्हाला कोणत्याही अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता असेल तर आम्ही ग्राहकांना कळवू की त्यांच्याशी पुन्हा त्वरित संपर्क साधला जाईल.
- आम्ही ग्राहकांना स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत, मंजूर कर्जाची रक्कम, वार्षिक व्याजदर, अर्ज करण्याची पद्धत, ईएमआय संरचना, प्रीपेमेंट शुल्क, दंड आकार (जर असेल तर) यासह सर्व अटी आणि शर्तीसह लेखी स्वरूपात कळवू आणि कर्जदाराने या अटी आणि शर्तीचा लेखी स्वीकार आमच्या रेकॉर्डवर ठेवू.
- कर्ज मंजूर करताना / वाटप करताना, आम्ही प्रत्येक कर्जदाराला कर्ज दस्तऐवजाची एक प्रत आणि कर्ज दस्तऐवजात नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांच्या प्रती नेहमीच पोचपावतीवर देऊ.
- कर्ज करारात उशिरा परतफेडीसाठी आकारण्यात येणाऱ्या दंडाचा उल्लेख एबीएचएफएलने ठळक अक्षरात करावा.
- सर्व डिजिटल कर्ज उत्पादनांसाठी कराराच्या अंमलबजावणीपूर्वी, MITC चा भाग असलेले की फॅक्ट स्टेटमेंट (KFS) कर्जदाराला स्वीकृतीसाठी प्रदान केले जाईल, जिथे लागू असेल.

### (iii) कर्ज अर्ज नाकारल्याची माहिती

ज्या ग्राहकाचा अर्ज नाकारण्यात आला आहे, त्यांना आम्ही त्यांचा अर्ज नाकारण्याचे कारण (कारण) लिहून देऊ.

### (iv) कर्जाचे वितरण, अटी आणि शर्तीमध्ये बदलांसह

- ग्राहकांनी त्यांच्या गरजेनुसार केलेल्या वितरण विनंतीनुसार, कर्ज कराराचा भाग असलेल्या मंजुरी पत्रात / वितरण वेळापत्रकात नमूद केलेल्या मानक अटी आणि शर्तीच्या अधीन राहून, ग्राहकांसोबत केलेल्या कर्ज कराराचा / इतर कर्ज कागदपत्रांचा भाग असलेल्या, वितरण केले जाईल.
- आम्ही आमच्या ग्राहकांना कर्ज वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, दंड आकार (जर असेल तर), सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क, इतर लागू शुल्क इत्यादींसह अटी आणि शर्तीमध्ये कोणत्याही बदलाची सूचना स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत देऊ. आम्ही हे देखील सुनिश्चित करू की व्याजदर आणि शुल्कातील बदल केवळ संभाव्यपणे लागू केले जातील. कर्ज करार / अंमलात आणलेल्या इतर कागदपत्रांमध्ये या संदर्भात एक योग्य अट समाविष्ट करण्यात आली आहे.
- जर अशा बदलामुळे ग्राहकांचे नुकसान होत असेल, तर तो/ती ६० दिवसांच्या आत आणि सूचना न देता त्यांचे खाते बंद करू शकतो किंवा कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा व्याज न देता ते बदलू शकतो.
- कर्ज दस्तऐवजांतर्गत परतफेड करण्याचा / पेमेंट किंवा कामगिरीला गती देण्याचा किंवा अतिरिक्त सिक््युरिटीज मागवण्याचा निर्णय कर्ज दस्तऐवजांशी सुसंगत असेल.
- ग्राहकांविरुद्ध आमच्याकडे असलेल्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कोणत्याही कायदेशीर हक्काच्या किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन राहून, सर्व थकबाकी परतफेड केल्यानंतर किंवा कर्जाची थकबाकी रक्कम वसूल झाल्यानंतर आम्ही सर्व सिक््युरिटीज सोडू. जर अशा सेट ऑफचा अधिकार वापरायचा असेल, तर ग्राहकांना/कर्जदारांना उर्वरित दाव्यांबद्दल आणि संबंधित दाव्याची पूर्तता/देय होईपर्यंत आम्ही कोणत्या अटीनुसार सिक््युरिटीज राखून ठेवू शकतो याबद्दल संपूर्ण तपशीलांसह सूचना दिली जाईल.
- कर्ज परतफेड झाल्यानंतर आणि कर्ज खात्याची वसुली / सेटलमेंट झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत, आम्ही सर्व मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेचे दस्तऐवज जारी करू आणि कोणत्याही रजिस्ट्रीमध्ये नोंदणीकृत शुल्क काढून टाकू, कर्जदारविरुद्ध कंपनीच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कोणत्याही कायदेशीर हक्काच्या किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन राहून, अशा परिस्थितीत कर्जदारांना नोटीस दिली जाईल.

(v) **व्याजदरामध्ये बदल:**

- a) मंजुरीच्या वेळी, कर्जावरील बेंचमार्क व्याजदरातील बदलामुळे ईएमआय आणि/किंवा कालावधी किंवा दोन्हीमध्ये बदल होण्याच्या संभाव्य स्पष्ट परिणामांबद्दल ग्राहकांना कळवले जाईल. त्यानंतर, वरील कारणांमुळे ईएमआय / कालावधी किंवा दोन्हीमध्ये कोणतीही वाढ झाल्यास, कर्जदाराला योग्य माध्यमातून त्वरित कळवले जाईल.
- b) कर्जाच्या कालावधी दरम्यान कोणत्याही वेळी कर्जदारांना खालील पर्याय निवडण्याचा पर्याय असेल:
  - i. ईएमआयमध्ये वाढ किंवा मुदतवाढ किंवा दोन्ही पर्यायांचे संयोजन. हे एबीएचएफएलच्या धोरणांतर्गत विहित केलेल्या पात्रता निकषांच्या अधीन असेल आणि एमआयटीसी अंतर्गत विहित केलेल्या शुल्कांच्या अधीन असेल. एबीएचएफएलने हे लक्षात घेतले पाहिजे की फ्लोटिंग रेट कर्जाच्या बाबतीत मुदतवाढीचा परिणाम नकारात्मक कर्जमाफीत होऊ नये आणि/
  - ii. किंवा पुनर्रचना करण्यासारखे नसावे आणि कर्जाच्या मुदतीदरम्यान कोणत्याही वेळी उपलब्ध माध्यमांद्वारे एबीएचएफएलशी संपर्क साधून अंशतः किंवा पूर्णतः प्रीपेमेंट करावे, जे एमआयटीसी अंतर्गत विहित केलेल्या फोरक्लोजर शुल्क/प्री-पेमेंट दंड आकारण्याच्या अधीन असेल.

#### 4.2 हमी

जेव्हा कोणी कर्जाचा हमीदार होण्याचा विचार करत असेल, तेव्हा आम्ही त्यांना पुढील गोष्टींची माहिती देऊ:

- i. जामीनदार म्हणून त्याची/तिची जबाबदारी;
- ii. तो/ती स्वतःला आमच्यावर किती जबाबदारी सोपवेल;
- iii. ज्या परिस्थितीत आम्ही हमीदाराला त्याची/तिची/त्यांची जबाबदारी भरण्यास सांगू;
- iv. जर एबीएचएफएलने हमीदार म्हणून पैसे दिले नाहीत तर त्यांना त्यांच्या इतर पैशांचा आधार मिळेल का;
- v. हमीदार म्हणून त्याचे/तिचे/त्यांच्या जबाबदाऱ्या विशिष्ट प्रमाणात मर्यादित आहेत की अमर्यादित आहेत;
- vi. हमीदार म्हणून त्याच्या/तिच्या/त्यांच्या जबाबदाऱ्या कोणत्या वेळी आणि परिस्थितीत पूर्ण होतील आणि एबीएचएफएल त्याला/तिला त्याबद्दल कोणत्या पद्धतीने सूचित करेल; आणि ज्या कर्जदाराला तो/ती/ते हमीदार म्हणून उभे आहेत त्याच्या ज्ञात आर्थिक स्थितीत कोणत्याही महत्त्वाच्या प्रतिकूल बदलाची माहिती आम्ही त्यांना देऊ.
- vii. जर हमीदाराने कर्जदार/कर्ज देणाऱ्याने केलेल्या मागणीचे पालन करण्यास नकार दिला, तर त्याच्याकडे थकबाकी भरण्यासाठी पुरेसे साधन असूनही, अशा हमीदाराला जाणूनबुजून कर्ज बुडवणारा म्हणूनही मानले जाईल.

#### 4.3 गुप्तता आणि गोपनीयता

आम्ही तुमची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय ठेवू [तुम्ही ग्राहक नसतानाही] आणि खालील तत्त्वे आणि धोरणांचे मार्गदर्शन करू. आम्ही ग्राहकांच्या खात्यांशी संबंधित माहिती किंवा डेटा, ग्राहकाने किंवा अन्यथा प्रदान केलेला असो, आमच्या गटातील इतर कंपन्या/संस्थांसह, खालील अपवादात्मक प्रकरणांव्यतिरिक्त, कोणालाही उघड करणार नाही:

- a) जर आपल्याला कायद्याने माहिती द्यावी लागली तर;
- b) जर माहिती उघड करण्याचे जनतेप्रती कर्तव्य असेल;
- c) जर आमच्या हितसंबंधांमुळे आम्हाला माहिती द्यावी लागली (घटनार्थ, फसवणूक रोखण्यासाठी) परंतु आम्ही ग्राहक किंवा ग्राहक खात्यांबद्दलची माहिती (नाव आणि पत्ता यासह) इतर कोणालाही, आमच्या गटातील इतर कंपन्यांना मार्केटिंगच्या उद्देशाने देण्यासाठी याचे कारण म्हणून वापरणार नाही;
- d) जर ग्राहकाने आम्हाला माहिती उघड करण्यास सांगितले, किंवा आमच्याकडे ग्राहकाची परवानगी असेल;
- e) जर आम्हाला ग्राहकाबद्दल संदर्भ देण्यास सांगितले गेले, तर आम्ही ते देण्यापूर्वी ग्राहकाची संमती घ्यावी;
- f) एबीएचएफएलकडे असलेल्या ग्राहकांच्या वैयक्तिक नोंदींमध्ये प्रवेश करण्यासाठी विद्यमान कायदेशीर चौकटीअंतर्गत ग्राहकांना किती अधिकार आहेत याची माहिती ग्राहकांना दिली जाईल.

g) ग्राहकाने संमती दिल्याशिवाय आम्ही ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती मार्केटिंगच्या उद्देशाने वापरणार नाही.

#### 4.4 क्रेडिट रेफरन्स एजन्सीज

- a) जेव्हा ग्राहक आमच्याकडे कर्ज खाते उघडतो, तेव्हा आम्ही त्याचे/तिचे खाते तपशील क्रेडिट रेफरन्स एजन्सींना कधी देऊ आणि त्यांच्याकडून कोणते धनादेश घेऊ शकतो याची माहिती आम्ही त्याला देऊ.
- b) ग्राहकाने आमच्यावर किती वैयक्तिक कर्जे दिली आहेत याबद्दल आम्ही क्रेडिट संदर्भ एजन्सींना माहिती देऊ शकतो जर:
  - i. ग्राहकाला पेमेंट करण्यास उशीर झाला ;
  - ii. देय रक्कम वादग्रस्त नाही; आणि
  - iii. आमच्या औपचारिक मागणीनुसार, ग्राहकांनी त्यांच्या कर्जाची परतफेड करण्यासाठी असे कोणतेही प्रस्ताव दिलेले नाहीत ज्यावर आम्ही समाधानी आहोत.
- c) जर ग्राहकाने आम्हाला परवानगी दिली असेल तर आम्ही क्रेडिट रेफरन्स एजन्सींना त्याच्या/तिच्या कर्ज खात्याच्या दैनंदिन कामकाजाबद्दल इतर माहिती देऊ.
- d) या प्रकरणांमध्ये, आम्ही ग्राहकांना लेखी कळवू शकतो की आम्ही ग्राहकांनी आमच्यावर असलेल्या कर्जाची माहिती क्रेडिट रेफरन्स एजन्सींना देण्याची योजना आखत आहोत. त्या वेळी, आम्ही ग्राहकांना क्रेडिट रेफरन्स एजन्सीजची भूमिका आणि आम्ही प्रदान केलेल्या माहितीचा ग्राहकाच्या क्रेडिट मिळविण्याच्या क्षमतेवर होणारा परिणाम समजावून सांगू.
- e) आम्ही ग्राहकांना क्रेडिट रेफरन्स एजन्सींना दिलेल्या माहितीची एक प्रत देऊ किंवा मागणी केल्यास, क्रेडिट रेफरन्स कसे कार्य करते हे स्पष्ट करणारे त्यांचे पत्रके देऊ.

#### 4.5 देणी वसूल करणे

- 4.5.1 जेव्हा जेव्हा आम्ही कर्ज देतो तेव्हा आम्ही ग्राहकांना परतफेडीची प्रक्रिया रक्कम, कालावधी आणि परतफेडीचा कालावधी याद्वारे समजावून सांगू. तथापि, जर ग्राहकाने परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन केले नाही, तर देणी वसूल करण्यासाठी देशाच्या कायदानुसार एक परिभाषित प्रक्रिया अवलंबली जाईल. या प्रक्रियेत ग्राहकांना सूचना पाठवून किंवा वैयक्तिक भेटी देऊन आणि/किंवा जर काही सुरक्षा असेल तर ती ताब्यात घेऊन आठवण करून देणे समाविष्ट असेल.
- 4.5.2 आमचे संकलन धोरण सौजन्य, न्याय्य वागणूक आणि मन वळवण्याच्या तत्वांवर आधारित आहे. आम्ही ग्राहकांचा विश्वास आणि दीर्घकालीन संबंध वाढविण्यावर विश्वास ठेवतो. आमचे कर्मचारी किंवा थकबाकी वसूल करण्यासाठी किंवा/आणि सुरक्षा जप्तीमध्ये आमचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधिकृत असलेली कोणतीही व्यक्ती स्वतःची ओळख पटवेल आणि आम्ही जारी केलेले अधिकृत पत्र प्रदर्शित करेल आणि विनंती केल्यास आम्ही किंवा आमच्या अधिकाराखाली जारी केलेले त्याचे/तिचे ओळखपत्र ग्राहकांना दाखवेल. आम्ही ग्राहकांना थकबाकीबाबत सर्व माहिती देऊ आणि थकबाकी भरण्यासाठी पुरेशी सूचना देण्याचा प्रयत्न करू.
- 4.5.3 सर्व कर्मचारी किंवा जप्ती किंवा/आणि जप्तीमध्ये आमचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधिकृत व्यक्ती खाली दिलेल्या मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करतील:
  - (a) ग्राहकांना सामान्यतः त्यांच्या पसंतीच्या ठिकाणी आणि कोणतेही निर्दिष्ट ठिकाण नसल्यास, त्यांच्या राहत्या ठिकाणी आणि उपलब्ध नसल्यास, व्यवसाय/व्यवसायाच्या ठिकाणी संपर्क साधला जाईल.
  - (b) ग्राहकांना अगोदरच ओळख आणि प्रतिनिधित्वाच्या त्यांच्या अधिकाराची माहिती दिली जाईल.
  - (c) ग्राहकांच्या गोपनीयतेचा आदर केला जाईल.
  - (d) ग्राहकांशी होणाऱ्या सर्व संवादांमध्ये व्यावसायिक आणि औपचारिक भाषा वापरली जाईल.
  - (e) ग्राहकांच्या भेटी दरम्यान सभ्यता आणि शिष्टाचार राखावा.
  - (f) सामान्यतः, आमचे प्रतिनिधी ग्राहकांशी सकाळी ८ ते संध्याकाळी ७ या वेळेत संपर्क साधतील, जोपर्यंत ग्राहकाच्या व्यवसायाच्या किंवा व्यवसायाच्या विशेष परिस्थितीमुळे अन्यथा मागणी होत नाही.

- (g) विशिष्ट वेळी किंवा विशिष्ट ठिकाणी कॉल टाळण्याच्या ग्राहकांच्या विनंतीचे शक्य तितके पालन केले जाईल.
- (h) आम्ही थकबाकी वसूल करण्यासाठी केलेल्या प्रयत्नांचे दस्तऐवजीकरण करू आणि ग्राहकांना पाठवलेल्या पत्रव्यवहाराच्या प्रती रेकॉर्डवर ठेवल्या जातील.
- (i) देय रकमेबाबतचे वाद किंवा मतभेद परस्पर स्वीकारार्ह आणि सुव्यवस्थित पद्धतीने सोडवण्यासाठी सर्व मदत दिली जाईल.
- (j) कुटुंबातील शोक किंवा इतर आपत्तीजनक प्रसंगी देणी वसूल करण्यासाठी फोन/भेट घेण्याचे टाळले जाईल.

#### 4.6 तक्रार निवारण यंत्रणा

सध्याच्या स्पर्धात्मक परिस्थितीत, शाश्वत व्यवसाय मॉडेलसाठी सर्वोत्तम दर्जाची ग्राहक सेवा प्रदान करणे अत्यंत महत्त्वाचे आहे. ग्राहकांच्या तक्रारी कोणत्याही कॉर्पोरेट संस्थेच्या व्यावसायिक जीवनाचा अविभाज्य भाग असतात.

एबीएचएफएलमध्ये, ग्राहक सेवा आणि ग्राहकांचे समाधान हे आमचे मुख्य लक्ष्य आहे. आमचा असा विश्वास आहे की जलद आणि कार्यक्षम सेवा प्रदान करणे केवळ ग्राहक मिळविण्यासाठीच नाही तर विद्यमान ग्राहकांसोबत दीर्घकालीन भागीदारी टिकवून ठेवण्यासाठी आणि टिकवून ठेवण्यासाठी देखील आवश्यक आहे. एबीएचएफएलने ग्राहकांच्या अनुभवावर लक्ष केंद्रित करण्यासाठी आणि ग्राहकांना सर्वोत्तम अनुभव प्रदान करण्याच्या उद्देशाने कार्यक्षम तक्रार निवारण यंत्रणा तयार करण्यासाठी अनेक उपक्रम सुरू केले आहेत.

एबीएचएफएलची तक्रार निवारण यंत्रणा अधिक मजबूत करण्यासाठी तक्रार निवारण यंत्रणा कंपनीने नियुक्त केलेल्या कोणत्याही आउटसोर्स केलेल्या एजन्सी / भागीदाराने प्रदान केलेल्या सेवांमुळे उद्भवणाऱ्या समस्यांचे निराकरण करेल.

एबीएचएफएल विमा उत्पादनांच्या वितरणासाठी कॉर्पोरेट एजंट (संयुक्त) म्हणून भारतीय विमा नियामक आणि विकास प्राधिकरण (आयआरडीएआय) मध्ये नोंदणीकृत आहे. त्यानुसार, एबीएचएफएलने परवानाधारक कॉर्पोरेट एजंट म्हणून केलेल्या विमा वितरणाशी संबंधित समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी तक्रार निवारण माध्यमे देखील उपलब्ध असतील.

#### 4.6.1 ग्राहकांच्या शंका/विनंत्या/तक्रारी हाताळण्याची यंत्रणा

पातळी 1 :

आमच्या सेवांबद्दल तक्रार करण्यासाठी किंवा एबीएचएफएल किंवा त्यांच्या प्रतिनिधींकडून कोणत्याही अनुचित गैरवर्तनाची तक्रार करू इच्छिणाऱ्या ग्राहकांना खालील मार्गांनी तक्रार करता येईल.

- आमच्या ग्राहक सेवा हेल्पलाइनला 1800-270-7000 वर कॉल करावे (सोमवार ते रविवार, सकाळी 9 ते रात्री 9 वाजेपर्यंत.)
- आम्हाला [care.housingfinance@adityabirlacapital.com](mailto:care.housingfinance@adityabirlacapital.com) वर ईमेल करा.
- आम्हाला खालील पत्त्यावर लिहा:  
आदित्य बिर्ला हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड - ग्राहक सेवा कक्ष  
आर टेक पार्क, 15 वा मजला, निर्लॉन कॉम्प्लेक्स, वेस्टर्न एक्सप्रेस हायवेच्या समोर, गोरेगाव पूर्व, मुंबई- 400 063
- पर्यायीरित्या, ग्राहक जवळच्या एबीएचएफएल शाखांना देखील भेट देऊ शकतात (वेळ - सकाळी 9:30 ते संध्याकाळी 6) सुट्टीच्या दिवशी वगळता - म्हणजे दर पहिल्या आणि दुसऱ्या शनिवारी, सर्व रविवार आणि सार्वजनिक सुट्ट्या वगळता.

पातळी 2 :

जर एखाद्या ग्राहकाकडून लेखी तक्रार प्राप्त झाली तर, एबीएचएफएल एका आठवड्याच्या आत त्याची पोचपावती देण्याचा/उत्तर देण्याचा प्रयत्न करेल. पोचपावतीमध्ये तक्रारीचे निवारण करणाऱ्या अधिकाऱ्याचे नाव आणि पदनाम असेल.

जर तक्रार एबीएचएफएल ग्राहक सेवा हेल्पलाइनवर फोनवरून केली गेली तर ग्राहकांना तक्रार क्रमांक दिला जाईल. जर वरील माध्यमांनी दिलेले निराकरण असमाधानकारक असेल, तर ग्राहक खालील व्यक्तींना लिहू शकतो:

तक्रार निवारण कक्षाचे प्रमुख - [grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com](mailto:grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com)

आम्ही 5 कामकाजाच्या दिवसांत प्रतिसाद देण्याचे आश्वासन देतो.

पातळी 3 :

जर वरील स्तर 2 द्वारे प्रदान केलेला निर्णय अजूनही असमाधानकारक असेल, तर ग्राहक तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांना लिहू शकतो.

तक्रार निवारण अधिकारी ("GRO") आणि प्रधान नोडल अधिकारी ("PNO") यांचे नाव आणि संपर्क तपशील खालीलप्रमाणे आहेत:

सुश्री स्मिता नाडकर्णी

दूरध्वनी क्रमांक: 08045860159

ईमेल आयडी: [ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com](mailto:ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com)

पातळी 4 :

जर ग्राहकाचे समाधान झाले नाही किंवा एका महिन्याच्या आत तक्रारीचे निवारण झाले नाही, तर ग्राहक गृहनिर्माण वित्त कंपन्यांच्या पर्यवेक्षी प्राधिकरणाकडे - राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँकेकडे, खाली दिलेल्या पत्त्यावर दिलेल्या लिंकवर उपलब्ध असलेल्या विहित नमुन्यात पोस्टाद्वारे अपील करू शकतो:

[https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2))/default.aspx)

नॅशनल गृहनिर्माण बँक तक्रार निवारण कक्ष देखरेख विभाग

नॅशनल गृहनिर्माण बँक, चौथा मजला, कोअर-5ए, इंडिया हॅबिटॅट सेंटर, लोधी रोड, नवी दिल्ली - 110 003.

ग्राहक <https://nhb.org.in/> (तक्रार निवारण प्रणालीच्या शीर्षकाखाली प्रत्यक्ष आणि ऑनलाइन पद्धतीने तक्रार दाखल करण्यासाठी (GRIDS))/<https://grids.nhbonline.org.in> ला देखील भेट देऊ शकतात.

#### 4.6.2 अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकता

एबीएचएफएलच्या आमच्या सर्व शाखांमध्ये खालील गोष्टी आहेत:

- तक्रारी आणि सूचना स्वीकारण्यासाठी योग्य व्यवस्था.
- तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव, पत्ता आणि संपर्क क्रमांक प्रदर्शित करणे
- समस्येचे निराकरण करण्यासाठी लागणारा वेळ, वाढीसाठी मॅट्रिक्स, इ.
- जर तक्रारदाराला एका महिन्याच्या आत कंपनीकडून प्रतिसाद मिळाला नाही किंवा मिळालेल्या प्रतिसादावर असमाधानी असेल, तर तक्रारदार राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँकेच्या तक्रार निवारण कक्षाशी संपर्क साधू शकतो आणि एनएचबीच्या वेबसाइटवर ऑनलाइन किंवा नवी दिल्ली येथील एनएचबीला पोस्टाद्वारे तक्रार दाखल करू शकतो.

तक्रार निवारण युनिटची प्रक्रिया ग्राहकांच्या समाधानासाठी सर्व तक्रारी पूर्ण करेल याची खात्री करेल.

जर त्यांच्या पातळीवर तक्रार सोडवणे शक्य नसेल तर ते योग्य पातळीवर तक्रार दाखल करतील याची खात्री करतील. आमच्या ग्राहकांना प्रभावी निवारणासाठी वरिष्ठ व्यवस्थापनाकडे तक्रार करावी लागू नये अशी परिस्थिती निर्माण करणे हा आमचा अंतिम प्रयत्न असला तरी, आम्ही या तक्रारी हाताळण्यासाठी, तक्रारीची कारणे समजून घेण्यासाठी आणि वाढण्यासाठी आणि त्यांची पुनरावृत्ती रोखण्यासाठी काम करण्यासाठी एक मजबूत यंत्रणा स्थापित केली आहे.

### 4.6.3 वेळेची चौकट

तक्रारी नोंदवण्यासाठी, ग्राहक वर नमूद केलेल्या कोणत्याही माध्यमांचा वापर करू शकतात (ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळण्यासाठी यंत्रसामग्रीवरील मुद्दा (अ) पहा). जर तक्रार लेखी स्वरूपात प्राप्त झाली असेल, तर एबीएचएफएल एका आठवड्याच्या आत पोचपावती / प्रतिसाद पाठवण्याचा प्रयत्न करेल. पोचपावतीमध्ये तक्रारीचे निवारण करणाऱ्या अधिकाऱ्याचे नाव आणि पदनाम असेल.

जर तक्रार नियुक्त केलेल्या टेलिफोन हेल्पडेस्क किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर फोनद्वारे पाठवली गेली (ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळण्यासाठी यंत्रसामग्रीवरील मुद्दा (अ) पहा), तर ग्राहकाला तक्रार संदर्भ क्रमांक प्रदान केला जाईल आणि वाजवी कालावधीत प्रगतीची माहिती दिली जाईल. एकदा प्रकरणाची तपासणी झाल्यानंतर, एबीएचएफएल तक्रार मिळाल्यानंतर एका महिन्याच्या आत ग्राहकांना अंतिम प्रतिसाद पाठवण्याचा किंवा अधिक वेळ मागण्याची सूचना पाठवण्याचा प्रयत्न करते आणि जर ग्राहकाचे समाधान झाले नाही तर त्याची तक्रार पुढे कशी करायची हे त्याला कळवले जाईल.

आमच्याकडून प्राप्त होणाऱ्या तक्रारी योग्य दृष्टिकोनातून पाहिल्या जातील आणि त्यांचे विश्लेषण केले जाईल.

कोणत्याही मुद्द्यावर एबीएचएफएलची भूमिका ग्राहकांना कळवली जाईल. ज्या तक्रारींमध्ये संबंधित मुद्द्यांची तपासणी करण्यासाठी काही वेळ लागतो त्या त्वरित स्वीकारल्या जातील.

कर्जदारांनी उपस्थित केलेल्या फिनटेक/डिजिटल कर्ज देण्याशी संबंधित तक्रारी/समस्या हाताळण्यासाठी वरील कलम (अ) मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे पीएनओ/जीआरओ तसेच एस्केलेशन यंत्रणा. असे पीएनओ / जीआरओ त्यांच्या संबंधित डीएलए विरुद्धच्या तक्रारी देखील हाताळतील. पीएनओ / जीआरओचे संपर्क तपशील कंपनीच्या वेबसाइटवर, तिच्या कर्ज देणाऱ्या सेवा प्रदात्यांना आणि डिजिटल कर्ज देणाऱ्या एजंट्सवर आणि कर्जदाराला प्रदान केलेल्या केएफएसमध्ये ठळकपणे प्रदर्शित केले जातील.

ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळण्यात एबीएचएफएलद्वारे कोणतेही नवीन बदल समाविष्ट केले जातील तेव्हा उपरोक्त धोरणाचा वेळोवेळी आढावा घेतला जाईल/सुधारित केला जाईल, ज्यामध्ये नवीन तक्रार चॅनेल, जर असतील तर, सुरू करणे समाविष्ट आहे.

एबीएचएफएलकडून विविध व्यवस्थापन स्तरांवर फेअर प्रॅक्टिस कोडचे पालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यप्रणालीचा नियतकालिक आढावा घेतला जाईल आणि अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल नियमित अंतराने संचालक मंडळाला सादर केला जाईल, जो बोर्डाचे विहित केलेले असेल.

### 4.6.4 जास्त व्याज आकारण्याचे नियमन

कर्ज आणि अॅडव्हान्ससाठी आकारण्यात येणारा व्याजदर निश्चित करण्यासाठी कंपनीने निधीचा खर्च, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम विचारात घेऊन व्याजदर मॉडेल स्वीकारले आहे.

कर्जदारांच्या जोखमीच्या श्रेणीकरणाने म्हाणजेच आर्थिक ताकद, व्यवसाय, व्यवसायावर परिणाम करणारे नियामक वातावरण, स्पर्धा, कर्जदाराचा भूतकाळातील इतिहास इत्यादींवर व्याजदर अवलंबून असतो.

व्याजदर वार्षिक केला जाईल जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर आकारले जाणारे नेमके दर माहित असतील.

कर्जदारांकडून गोळा केलेले हप्ते व्याज आणि मुद्दल यांच्यातील विभाजन स्पष्टपणे दर्शवतात.

कंपनीकडून ग्राहकांना कर्ज आणि अॅडव्हान्सवर जास्त व्याजदर आणि शुल्क आकारले जाऊ नये (दंडात्मक शुल्कासह), याची खात्री करण्यासाठी, कंपनीच्या मंडळाने व्याजदर, प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी एक धोरण ("व्याजदर धोरण") स्वीकारले आहे आणि ते कंपनीच्या वेबसाइटवर पोस्ट केले आहे.

### 4.6.5 कर्ज खात्यांमध्ये दंड आकारणी

- कर्जदाराने घेतलेल्या उत्पादनांचे / सेवांचे नियमन करणाऱ्या महत्त्वाच्या अटी आणि शर्तीसह कोणत्याही अटी आणि शर्तीचे पालन न करणे / पालन न करणे / उल्लंघन केल्याबद्दल दंड आकारल्याबद्दल आम्ही ग्राहकांना माहिती देऊ.

- दंडात्मक शुल्काचे कोणतेही भांडवलीकरण केले जाणार नाही म्हणजेच अशा शुल्कांवर पुढील व्याज मोजले जाणार नाही. तथापि, विलंबित देयकावरील व्याज देय तारखेपासून दुरुस्तीच्या तारखेपर्यंत न भरलेल्या हप्त्याच्या रकमेवर आकारले जाईल आणि ते प्रचलित व्याजदराने आकारले जाईल आणि सामान्य प्रक्रियेत असलेले व्याज/शुल्क चक्रवाढ केले जाईल. शिवाय, कंपनी व्याजदरात कोणताही अतिरिक्त घटक समाविष्ट करणार नाही.
- दंडात्मक शुल्काची रक्कम वाजवी आणि कर्ज कराराच्या महत्त्वाच्या अटी आणि शर्तीसह कोणत्याही अटी आणि शर्तीचे पालन न करणे / कोणत्याही विशिष्ट कर्ज / उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभाव न करता उल्लंघनाच्या अनुरूप असेल. 'व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी वैयक्तिक कर्जदारांना' मंजूर केलेल्या कर्जाच्या बाबतीत दंडात्मक शुल्क, भौतिक अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल गैर-वैयक्तिक कर्जदारांना लागू असलेल्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त असणार नाही.
- कर्ज करार आणि सर्वात महत्त्वाच्या अटी आणि शर्ती (MITC) मध्ये ग्राहकांना दंडात्मक शुल्क स्पष्टपणे उघड केले आहे, त्याव्यतिरिक्त ते वेबसाइटवर देखील प्रदर्शित केले आहेत.

#### 5. लोकपाल:

आरबीआय रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 ("योजना") गृहनिर्माण वित्त कंपन्यांपर्यंत विस्तारित करण्याची योजना आखत आहे. जर ही योजना एबीएचएफएलला लागू झाली तर, सुश्री स्मिता नाडकर्णी यांची प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसर म्हणून नियुक्ती केली जाईल.

#### 6. सामान्य

- 6.1. ABHFL ग्राहकाने कर्ज अर्जात नमूद केलेल्या तपशीलांची पडताळणी त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी आणि/किंवा व्यवसायाच्या दूरध्वनी क्रमांकांवर संपर्क साधून करेल आणि/किंवा आवश्यक वाटल्यास, या उद्देशासाठी नियुक्त केलेल्या एजन्सीद्वारे त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी आणि/किंवा व्यवसायाच्या पत्त्यावर प्रत्यक्ष भेट देईल.
- 6.2. जर एबीएचएफएलला ग्राहकाच्या खात्यावरील व्यवहाराची चौकशी करायची असेल तर ग्राहकाने सहकार्य करणे अपेक्षित आहे आणि जर एबीएचएफएलला पोलिस/इतर तपास संस्थांना सहभागी करून घ्यायचे असेल तर.
- 6.3. जर ग्राहकाने फसवणूक केली तर त्याच्या/तिच्या खात्यातील सर्व नुकसानासाठी तो/ती जबाबदार असेल आणि जर ग्राहकाने वाजवी काळजी न घेता काम केले आणि त्यामुळे नुकसान झाले तर ग्राहकही त्यासाठी जबाबदार असू शकतो.
- 6.4. कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तीमध्ये दिलेल्या उद्देशांशिवाय (कर्जदाराने आधी उघड न केलेली माहिती लक्षात आल्याशिवाय) एबीएचएफएल कर्जदाराच्या कारभारात हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त करेल.
- 6.5. कर्जदाराकडून कर्ज खात्याच्या हस्तांतरणासाठी विनंती प्राप्त झाल्यास, एबीएचएफएलची संमती किंवा अन्यथा आक्षेप, जर असेल तर, विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळवण्यात येईल. असे हस्तांतरण कायदानुसार पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार असेल.
- 6.6. जेव्हा जेव्हा कर्ज दिले जाते तेव्हा एबीएचएफएल ग्राहकांना परतफेडीची रक्कम, कालावधी आणि कालावधी याद्वारे परतफेड प्रक्रिया समजावून सांगेल. तथापि, जर ग्राहकाने परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन केले नाही, तर देणी वसूल करण्यासाठी देशाच्या कायदानुसार एक परिभाषित प्रक्रिया अवलंबली जाईल. या प्रक्रियेत ग्राहकांना सूचना पाठवून किंवा वैयक्तिक भेटी देऊन आणि/किंवा जर काही सुरक्षा असेल तर ती परत घेऊन आठवण करून देणे समाविष्ट असेल.
- 6.7. कर्ज वसुलीच्या बाबतीत, एबीएचएफएल कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्ज वसुलीसाठी बळाचा वापर करणे इत्यादी त्रास देणार नाही. ग्राहकांच्या तक्रारींमध्ये कंपन्यांच्या कर्मचाऱ्यांकडून असभ्य वर्तन देखील समाविष्ट असल्याने, एबीएचएफएल ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी कर्मचाऱ्यांना पुरेसे प्रशिक्षित केले जाईल याची खात्री करेल.

- 6.8. एबीएचएफएलला सर्व प्रकरणांमध्ये कर्जाच्या सर्वात महत्त्वाच्या अटी आणि शर्ती (MITC) असलेले दस्तऐवज मिळेल. हे दस्तऐवज एबीएचएफएलकडून मिळवल्या जाणाऱ्या विद्यमान कर्ज आणि सुरक्षा दस्तऐवजांव्यतिरिक्त असेल. एबीएचएफएल आणि कर्जदार यांच्यात रीतसर अंमलात आणलेली डुप्लिकेट प्रत कर्जदाराला पोचपावती अंतर्गत दिली जाईल.
- 6.9. एबीएचएफएल त्यांच्या उत्पादनांबद्दल आणि सेवांबद्दल माहिती खालीलपैकी कोणत्याही एक किंवा अधिक भाषांमध्ये प्रदर्शित करेल: हिंदी, इंग्रजी किंवा योग्य स्थानिक भाषा.
- 6.10. कर्ज देण्याच्या बाबतीत एबीएचएफएल लिंग, जात आणि धर्माच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही. शिवाय, एबीएचएफएल उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादींमध्ये अपंगत्वाच्या आधारावर दृष्टिहीन किंवा शारीरिकदृष्ट्या अपंग अर्जदारांशी भेदभाव करणार नाही. तथापि, हे एबीएचएफएलला समाजाच्या विविध घटकांसाठी तयार केलेल्या योजना सुरू करण्यापासून किंवा त्यात सहभागी होण्यापासून प्रतिबंधित करत नाही.
- 6.11. विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी कंपनीच्या वेबसाइटवर स्थानिक भाषांमध्ये उचित पद्धती संहिता पोस्ट केली जाईल.

## न्यायसङ्गत आचरण विधि (Fair Practices Code)

## 1. ভূমিকা

এই বিধিটি প্রস্তুত করা হয়েছে Master Direction – Non-Banking Financial Company – Housing Finance Company (Reserve Bank) Directions, 2021, RBI/2020-21/73, 17 ফেব্রুয়ারি 2021 অনুযায়ী, যা সময়ে সময়ে সংশোধিত হয়েছে।

এই বিধি Aditya Birla Housing Finance Limited (“ABHFL / কোম্পানি”) এর জন্য ন্যূনতম মান নির্ধারণ করে, যা গ্রাহকদের সাথে বর্তমান এবং সম্ভাব্য লেনদেনে অনুসরণ করতে হবে। এটি গ্রাহকদের তথ্য প্রদান করে এবং ব্যাখ্যা করে যে কোম্পানিটি দৈনন্দিন ভিত্তিতে তাদের সাথে কিভাবে আচরণ করবে।

### 1.1 বিধির উদ্দেশ্য হল:

- গ্রাহকদের সাথে আচরণের ক্ষেত্রে উচ্চ মানদণ্ড স্থাপন করে সুষ্ঠু ও ন্যায্যসঙ্গত কার্যপ্রণালীকে উৎসাহিত করা;
- স্বচ্ছতা বৃদ্ধি করা, যাতে গ্রাহকরা পরিষেবার ক্ষেত্রে বাস্তবসম্মত প্রত্যাশা কী হতে পারে তা ভালোভাবে বুঝতে পারেন।
- প্রতিযোগিতার মাধ্যমে বাজারের শক্তিকে উৎসাহিত করা, যাতে উচ্চতর কার্যক্ষম মানদণ্ড অর্জন করা যায়;
- গ্রাহক এবং ABHFL-এর মধ্যে ন্যায্যসঙ্গত ও বন্ধুত্বপূর্ণ সম্পর্ক গড়ে তোলা।
- হাউজিং ফাইন্যান্স ব্যবস্থায় বিশ্বাস স্থাপন করা।

### 1.2 বিধির প্রয়োগ:

এই কোডটি ABHFL-এর সকল পণ্য ও সেবার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য, তা ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্ম (নিজস্ব বা আউটসোর্সিং এর মাধ্যমে), কাউন্টারের মাধ্যমে, ফোনে, ডাকপত্রে, ইন্টারেক্টিভ ইলেকট্রনিক ডিভাইসের মাধ্যমে, ইন্টারনেটে, প্রতিনিধি বা অন্য কোনো মাধ্যমের মাধ্যমে প্রদান হোক। ABHFL-এর সকল কর্মচারী এই কোড মান্য করার জন্য বাধ্য।

## 2. গ্রাহকের প্রতি ABHFL-এর প্রতিশ্রুতি:

গ্রাহকের সাথে সমস্ত লেনদেনে ন্যায্য, স্বচ্ছ ও ন্যায্যসঙ্গত আচরণ নিশ্চিত করা, যার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত:

- আমরা যে পণ্য ও সেবা প্রদান করি, সেগুলোর জন্য এই কোডে উল্লেখিত মান এবং প্রতিশ্রুতি মেনে চলা।
- আমাদের পণ্য ও সেবা প্রযোজ্য আইন ও নিয়মাবলীর সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হওয়া।
- গ্রাহকের সাথে আমাদের লেনদেন নৈতিকতার ভিত্তিতে, সততা ও স্বচ্ছতার সঙ্গে পরিচালিত হওয়া।

## 3. বিজ্ঞাপন, বিপণন ও বিক্রয় আমরা

নিশ্চিত করব:

- সকল বিজ্ঞাপন ও প্রচারমূলক উপকরণ পরিষ্কার এবং বিভ্রান্তিকর নয়।
- যে কোনো মাধ্যমের বিজ্ঞাপন বা প্রচারমূলক লিটারচারে যদি আমাদের সেবা বা পণ্যকে লক্ষ্য করে সুদের হার উল্লেখ করা হয়, তবে আমরা তাৎক্ষণিকভাবে জানাব যে অন্যান্য ফি ও চার্জ প্রযোজ্য হবে কিনা এবং প্রাসঙ্গিক শর্তাবলীর পূর্ণ বিবরণ অনুরোধে পাওয়া যাবে।
- গ্রাহকরা সুদের হার, সাধারণ ফি ও চার্জ (পেনাল চার্জ সহ, যদি থাকে) নিম্নোক্ত মাধ্যমগুলির মধ্যে যে কোনও একটি থেকে জানতে পারেন:
  - আমাদের সকল শাখায় নোটিসের মাধ্যমে
  - টেলিফোন বা হেল্পলাইনের মাধ্যমে
  - আমাদের নির্ধারিত কর্মচারী / হেল্পডেস্কের মাধ্যমে

- আমাদের ওয়েবসাইট থেকে
  - সার্ভিস গাইড / ট্যারিফ শিডিউল-এর কপি থেকে
- d) যদি আমরা গ্রাহক সমর্থন সেবার জন্য তৃতীয় পক্ষের সাহায্য নিই, আমরা নিশ্চিত করব যে সেই তৃতীয় পক্ষ গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য (যদি তাদের কাছে থাকে) একইভাবে গোপনীয়তা এবং সিকিউরিটির সঙ্গে পরিচালনা করবে, যেমন আমরা করি।
- e) ABHFL সময়ে সময়ে গ্রাহকদের আমাদের পণ্যের বৈশিষ্ট্যসমূহ জানাবে। এছাড়াও, আমাদের অন্যান্য পণ্য/সেবা বা প্রচারমূলক অফারের তথ্য শুধুমাত্র তখনই গ্রাহকদের জানানো হবে যদি তিনি/তারা ABHFL-কে সেই তথ্য বা সেবা পাওয়ার সম্মতি প্রদান করে থাকেন, তা মেইল, অ্যাপ্লিকেশন ফর্ম, ওয়েবসাইটে রেজিস্ট্রেশন বা কাস্টমার সার্ভিস নম্বরে যোগাযোগের মাধ্যমে।
- f) আমরা আমাদের ডাইরেক্ট সেলিং এজেন্সিগুলি (DSAs), যাদের পরিষেবা আমরা আমাদের পণ্য/সেবা বাজারজাত করার জন্য ব্যবহার করতে পারি, তাদের জন্য একটি আচরণবিধি প্রণয়ন করেছি। এই আচরণবিধিতে অন্য বিষয়ের মধ্যে অন্তর্ভুক্ত রয়েছে যে, গ্রাহকের সঙ্গে ব্যক্তিগতভাবে বা যেকোনো ইলেকট্রনিক মিডিয়ার মাধ্যমে যোগাযোগ করার সময় তারা যেন নিজেদের পরিচয় প্রদান করে।
- g) যদি কোনো গ্রাহক অভিযোগ জানান যে আমাদের প্রতিনিধি, কুরিয়ার বা DSA কোন অনৈতিক আচরণ করেছে বা এই আচরণবিধির লঙ্ঘন করেছে, তবে আমরা অভিযোগ তদন্ত এবং গ্রাহকের সন্তুষ্টি অনুযায়ী বিষয়টি সমাধান করার জন্য যথাযথ পদক্ষেপ নেব।

#### 4 ঋণ বা লোন

##### 4.1 (i) ঋণ বা লোনের জন্য আবেদন ও সেগুলির প্রক্রিয়াকরণ:

1. গ্রাহকের সঙ্গে সমস্ত যোগাযোগ স্থানীয় ভাষায় বা গ্রাহক যে ভাষা বোঝেন সেই ভাষায় করা হবে।
2. ABHFL ঋণগ্রহীতাকে ঋণ আবেদনের প্রক্রিয়াজনিত ফি/চার্জ, অনুমোদন না হলে ফেরতযোগ্য ফি, প্রি-পেমেন্টের বিকল্প ও চার্জ, লেট পেমেন্ট বা দেরিতে পরিশোধের ক্ষেত্রে জরিমানা, ঋণ ফিক্সড থেকে ফ্লোটিং বা উল্টো রূপান্তরের ক্ষেত্রে চার্জ, সুদ রিসেট ক্লজ থাকলে তার তথ্য এবং ঋণগ্রহীতার স্বার্থ প্রভাবিত করতে পারে এমন অন্যান্য বিষয়সমূহ স্বচ্ছভাবে জানাবে।
3. ABHFL ঋণ আবেদন প্রক্রিয়াজনিত সমস্ত চার্জসহ 'অল-ইন কস্ট' স্বচ্ছভাবে প্রকাশ করবে। এগুলো কোনো প্রকার বৈষম্যহীন চার্জ/ফি হবে।
  - a) প্রতিটি পণ্যের জন্য ABHFL-এর 'আবেদনপত্র / প্রয়োজনীয় নথিপত্র' আলাদা, যা প্রতিটি পণ্যের চাহিদা অনুযায়ী তৈরি হয় এবং এতে সমস্ত তথ্য থাকবে যা ঋণগ্রহীতা জমা দেওয়ার জন্য প্রয়োজন। ABHFL প্রয়োজনীয় তথ্য সরবরাহ করবে যাতে ঋণগ্রহীতা অন্য হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানির অনুরূপ শর্তের সাথে তুলনা করে সচেতন সিদ্ধান্ত নিতে পারে।
  - b) 'আবেদনপত্র / ওয়েবসাইট, অর্থাৎ <https://homefinance.adityabirlacapital.com> / প্রয়োজনীয় নথিপত্র' ঋণগ্রহীতা / সহ-ঋণগ্রহীতার জন্য জমা দেওয়ার জন্য প্রয়োজনীয় নথির তালিকাও নির্দেশ করতে পারে।
  - c) ABHFL-এর একটি ব্যবস্থা রয়েছে যাতে ঋণপ্রাপ্তির জন্য আবেদন পত্র গ্রহণের স্বীকৃতি প্রদান করা হয়। সকল প্রয়োজনীয় তথ্য পূর্ণরূপে পাওয়ার 15 দিনের মধ্যে ABHFL ঋণগ্রহীতা কে সিদ্ধান্তের তথ্য জানাবে।

**(ii) ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী:**

- a) সাধারণত, ঋণ আবেদন প্রক্রিয়ার জন্য প্রয়োজনীয় সমস্ত তথ্য আবেদনকালে সংগৃহীত হয়। যদি অতিরিক্ত তথ্য প্রয়োজন হয়, আমরা গ্রাহককে জানাব যে তাঁকে দ্রুত পুনরায় যোগাযোগ করা হবে।
- b) আমরা ঋণগ্রহীতাকে লিখিতভাবে, স্থানীয় ভাষায় বা যে ভাষা ঋণগ্রহীতা বুঝতে পারেন, অনুমোদনপত্র বা অন্যভাবে জানাবো, ঋণের অনুমোদিত পরিমাণ, সমস্ত শর্তাবলী সহ (বার্ষিক সুদের হার, প্রয়োগ পদ্ধতি, EMI কাঠামো, প্রি-পেমেন্ট চার্জ, জরিমানা চার্জ ইত্যাদি) এবং ঋণগ্রহীতা এই শর্তাবলীর লিখিত সম্মতি আমাদের রেকর্ডে সংরক্ষণ করা হবে।
- c) আমরা প্রতিটি ঋণগ্রহীতাকে ঋণ অনুমোদন বা প্রদানের সময় ঋণ নথির একটি কপি এবং ঋণ নথিতে উল্লেখিত সমস্ত সংযোজনের একটি কপি স্বীকারোক্তির বিপরীতে সরবরাহ করব।
- d) ABHFL ঋণ চুক্তিতে দেরিতে পরিশোধের জন্য আরোপিত জরিমানা স্পষ্টভাবে উল্লেখ করবে।
- e) Key Fact Statement (KFS) যা MITC-এর অংশ, যেখানে প্রযোজ্য, তা সমস্ত ডিজিটাল লেন্ডিং পণ্যের জন্য চুক্তি সম্পাদনের আগে ঋণগ্রহীতার গ্রহণের জন্য প্রদান করা হবে।

**(iii) ঋণ আবেদন বাতিলের ক্ষেত্রে যোগাযোগ:**

যে গ্রাহকের আবেদন বাতিল হয়েছে, তাকে লিখিতভাবে জানানো হবে এবং বাতিলের কারণ(গুলি) স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা হবে।

**(iv) ঋণের অর্থ প্রদান এবং শর্ত পরিবর্তন:**

- a) ঋণের অর্থ প্রদান গ্রাহকের চাহিদা ও অনুরোধ অনুযায়ী করা হবে, তবে তা সর্বদা ঋণচুক্তি অনুযায়ী নির্ধারিত স্যাংশন লেটার, ডিসবার্সমেন্ট সিডিউল এবং অন্যান্য প্রাসঙ্গিক নথিপত্রে উল্লিখিত মানক শর্তাবলীর অধীন থাকবে।
- b) গ্রাহককে শর্তাবলীর কোনো পরিবর্তন (ডিসবার্সমেন্ট সিডিউল, সুদের হার, পেনাল চার্জ (যদি কিছু থাকে), সার্ভিস চার্জ, প্রি-পেমেন্ট চার্জ, অন্যান্য প্রযোজ্য ফি/চার্জ ইত্যাদি) স্থানীয় ভাষায় বা যে ভাষা ঋণগ্রহীতা বোঝে সেই ভাষায় জানানো হবে। আমরা নিশ্চিত করব যে সুদের হার ও চার্জ পরিবর্তন শুধুমাত্র যেন ভবিষ্যতের জন্য প্রযোজ্য হয়। ঋণ চুক্তি / অন্যান্য নথিতে এ সংক্রান্ত একটি উপযুক্ত শর্ত অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।
- c) যদি এই পরিবর্তন গ্রাহকের অসুবিধা সৃষ্টি করে, তিনি / তারা 60 দিনের মধ্যে এবং কোনো নোটিশ ছাড়াই তাদের অ্যাকাউন্ট বন্ধ করতে বা স্থানান্তর করতে পারবেন, কোনো অতিরিক্ত চার্জ বা সুদ প্রদান ছাড়াই।
- d) ঋণ নথির শর্ত অনুযায়ীই ঋণ ফেরত চাওয়ার সিদ্ধান্ত, আগাম টাকা পরিশোধের দাবি, বা অতিরিক্ত জামানত রাখার অনুরোধ করা হবে।
- e) গ্রাহকরা সমস্ত বকেয়া শোধ করলে বা ঋণের সম্পূর্ণ অর্থ আদায় হয়ে গেলে আমরা সমস্ত জামানত ছেড়ে দেবো, তবে যদি আমাদের কোম্পানির গ্রাহকের বিরুদ্ধে অন্য কোনো বৈধ দাবি থাকে তাহলে সেই দাবি না মেটানো পর্যন্ত আমরা সেই জামানত ধরে রাখার অধিকার রাখি। যদি এমন অধিকার প্রয়োগ করতে হয়, তাহলে গ্রাহক/ঋণগ্রহীতাকে এ ব্যাপারে নোটিশ দেওয়া হবে। সেই নোটিশে বাকি দাবির সম্পূর্ণ বিবরণ এবং কোন শর্তে আমরা জামানত ধরে রাখতে পারি তা স্পষ্টভাবে জানানো হবে, যতক্ষণ না সংশ্লিষ্ট দাবি মিটে যায় বা শোধ হয়ে যায়।
- f) সমস্ত বকেয়া শোধ হওয়ার পর 30 দিনের মধ্যে আমরা ঋণ সম্পর্কিত আসল নথি (অস্থাবর/স্থাবর সম্পত্তি সম্পর্কিত কাগজপত্র) ফেরত দেবো এবং যেসব রেজিস্ট্রিতে চার্জ রেজিস্টার করা আছে, তা মুছে দেবো। তবে যদি কোম্পানির অন্য কোনো বৈধ দাবি থাকে, সে ক্ষেত্রে আমরা গ্রাহককে তা নোটিশ দিয়ে জানাবো।

(v) সুদের হারে পরিবর্তন:

- a) ঋণ মঞ্জুর করার সময় গ্রাহককে বেঞ্চমার্ক সুদের হারে পরিবর্তন হলে কিস্তি (EMI) বা মেয়াদ বা দুটোতেই কীভাবে প্রভাব পড়তে পারে তা বোঝানো হবে। পরে যদি কিস্তি (EMI) / মেয়াদ (tenor) / দুটোই বাড়ে, তাহলে সেটাও দ্রুত গ্রাহককে উপযুক্ত মাধ্যমে জানানো হবে।
- b) ঋণের মেয়াদ চলাকালীন যেকোনো সময়ে ঋণগ্রহীতা চাইলে এই বিকল্পগুলো নিতে পারবেন:
  - i. কিস্তি (EMI) বাড়ানো, মেয়াদ (tenor) বাড়ানো, অথবা দু'টোই একসাথে করার সুযোগ পাবেন। এগুলো করতে হলে ABHFL-এর নীতিমালা অনুযায়ী যোগ্য হতে হবে এবং MITC-তে লেখা চার্জ দিতে হবে। ABHFL খেয়াল রাখবে, ফ্ল্যাটিং রেট -এ মেয়াদ বাড়ানোর ফলে যেন নেগেটিভ অ্যামর্টাইজেশন (negative amortisation) না হয় বা তা যেন ঋণ পুনর্গঠনের সমান না হয় এবং
  - ii. ঋণের মেয়াদকালে যে কোনো সময়ে, ABHFL-এর সঙ্গে নির্ধারিত চ্যানেলের মাধ্যমে যোগাযোগ করে, আংশিক বা পুরো টাকা আগাম পরিশোধ করা যাবে। তবে এর জন্য, MITC-তে নির্ধারিত ফোরক্লোজার চার্জ/আগাম পরিশোধের জরিমানা প্রযোজ্য হবে।

#### 4.2 গ্যারান্টি

কেউ জামিনদার বা গ্যারান্টার হতে চাইলে, আমরা তাঁদেরকে যে সব বিষয়গুলি সম্পর্কে জানাবো:

- i. জামিনদার বা গ্যারান্টার হিসেবে তাঁর দায় কতটা হবে,
- ii. তিনি কত টাকার দায় স্বীকার করছেন,
- iii. কোন পরিস্থিতিতে আমরা তাঁকে টাকা শোধ করতে বলবো,
- iv. জামিনদার বা গ্যারান্টার হিসেবে তিনি টাকা না দিলে ABHFL তাঁর অন্য টাকায় হাত দিতে পারে কি না,
- v. তাঁর দায় কি নির্দিষ্ট অঙ্কের মধ্যে সীমাবদ্ধ নাকি সীমাহীন।
- vi. জামিনদার বা গ্যারান্টারের দায়িত্ব কখন এবং কোন পরিস্থিতিতে শেষ হবে এবং সেই বিষয়ে ABHFL কীভাবে তাকে/তাদের অবহিত করবে তা জানানো হবে। এছাড়াও, আমরা জামিনদার বা গ্যারান্টারকে ধারকের আর্থিক অবস্থার কোনো গুরুত্বপূর্ণ নেতিবাচক পরিবর্তনের বিষয়ে অবহিত রাখব।
- vii. যদি জামিনদার বা গ্যারান্টার যথেষ্ট অর্থ থাকা সত্ত্বেও ঋণদাতা/লোনদাতার দাবিকে মানতে অস্বীকার করে, তবে সেই জামিনদার বা গ্যারান্টারকে ইচ্ছাকৃত ডিফল্টার হিসেবে গণ্য করা হবে।

#### 4.3 গোপনীয়তা ও ব্যক্তিগত তথ্যের সংরক্ষণ:

আমরা আপনার সকল ব্যক্তিগত তথ্যকে গোপন এবং নিরাপদ রাখব। আপনি আর গ্রাহক না হলেও এবং নিম্নলিখিত নীতিমালা ও দিকনির্দেশ অনুসরণ করব। আমরা গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট সম্পর্কিত তথ্য বা ডেটা, যা গ্রাহক প্রদান করেছেন বা অন্যভাবে প্রাপ্ত হয়েছে, সাধারণত কাউকে জানাব না, এমনকি আমাদের গ্রুপের অন্যান্য কোম্পানি/ইউনিটকেও। তবে নিম্নলিখিত বিশেষ পরিস্থিতিতে তথ্য শেয়ার করা হতে পারে:

- a) আইন অনুযায়ী আমাদের তথ্য প্রদান করতে হলে;
- b) জনসাধারণের প্রতি দায়িত্ব অনুযায়ী তথ্য প্রকাশ করতে হলে;
- c) আমাদের স্বার্থ অনুযায়ী তথ্য প্রদান করতে হলে (যেমন: প্রতারণা রোধের জন্য), আমরা এটিকে গ্রাহক বা গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট সম্পর্কিত তথ্য (নাম ও ঠিকানা সহ) অন্য কাউকে, এমনকি আমাদের গ্রুপের অন্যান্য কোম্পানিকে মার্কেটিং উদ্দেশ্যে দেওয়ার কারণ হিসেবে ব্যবহার করব না;
- d) গ্রাহক আমাদেরকে তথ্য প্রকাশ করার জন্য অনুরোধ করলে বা অনুমতি দিলে;

- e) যদি আমাদের গ্রাহকের সম্পর্কে কোনো রেফারেন্স দিতে বলা হয়, তবে আমরা তা দেওয়ার আগে গ্রাহকের সম্মতি নেব।
- f) গ্রাহককে জানানো হবে যে ABHFL-এর কাছে থাকা তার ব্যক্তিগত তথ্য দেখতে তার কি কি অধিকার আছে।
- g) গ্রাহকের অনুমতি ছাড়া আমরা তার ব্যক্তিগত তথ্য মার্কেটিং-এ ব্যবহার করব না।

#### 4.4 ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সি

- a) যখন গ্রাহক আমাদের কাছে কোনও লোন অ্যাকাউন্ট খোলে, তখন তাকে জানানো হবে কখন তার অ্যাকাউন্টের তথ্য ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সির কাছে পাঠানো হতে পারে এবং আমরা এদের সঙ্গে কী ধরনের যোগাযোগ করব।
- b) আমরা ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সির কাছে তথ্য দিতে পারি যদি:
  - i. যদি গ্রাহক পেমেন্ট করার দিক থেকে পিছিয়ে থাকে,
  - ii. ঋণের পরিমাণে কোনো বিরোধ না থাকে,
  - iii. গ্রাহক আমাদের কাছ থেকে প্রস্তাবিত পেমেন্ট পরিকল্পনা মানেনি।
- c) যদি গ্রাহক অনুমতি দেয়, তাহলে আমরা তার লোন অ্যাকাউন্টের দৈনন্দিন তথ্যও ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সিকে দিতে পারি।
- d) এইসব ক্ষেত্রে গ্রাহককে লিখিতভাবে জানানো হবে এবং ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সির কাজ ও এতে তার ক্রেডিট পাওয়ার ক্ষমতার উপর সম্ভাব্য প্রভাব ব্যাখ্যা করা হবে। সে সময়, আমরা গ্রাহককে ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সির ভূমিকা এবং যে তথ্য আমরা সরবরাহ করি সেটির প্রভাব যেভাবে গ্রাহকের ক্রেডিট পাওয়ার ক্ষমতার উপর পড়তে পারে, তা ব্যাখ্যা করব।
- e) গ্রাহক চাইলে আমরা তাকে ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সিকে যে তথ্য পাঠিয়েছি তার কপি বা ব্যাখ্যামূলক লিফলেট প্রদান করব।

#### 4.5 ঋণ বা লোনের পাওনা আদায়

- 4.5.1 লোন দেওয়ার সময় আমরা গ্রাহককে ঋণ বা লোনের পরিমাণ, মেয়াদ এবং পরিশোধের সময়সূচি জানাব। যদি গ্রাহক নির্ধারিত সময়সূচি মেনে না চলে, তখন দেশের আইন অনুসারে নির্ধারিত প্রক্রিয়া অনুসরণ করে পাওনা আদায় করা হবে। এই প্রক্রিয়ায় গ্রাহককে নোটিশ পাঠানো বা ব্যক্তিগতভাবে দেখা এবং/অথবা সিকিউরিটির অধিকার গ্রহণকে অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
- 4.5.2 আমাদের আদায় নীতি সদয় আচরণ, ন্যায্যসঙ্গত ব্যবহার এবং বোঝাপড়ার উপর ভিত্তি করে। আমরা গ্রাহকের বিশ্বাস এবং দীর্ঘমেয়াদি সম্পর্ক বজায় রাখতে চাই। আমাদের স্টাফ বা আমাদের পক্ষ থেকে বকেয়া টাকা আদায় কিংবা সিকিউরিটি ফেরত নেওয়ার জন্য যাকে অনুমতি দেওয়া হবে, সে নিজের পরিচয় দেবে এবং আমাদের দেওয়া অথরিটি লেটার দেখাবে। গ্রাহক চাইলে তাকে আমাদের দেওয়া আইডি কার্ড বা আমাদের অনুমোদিত পরিচয়পত্রও দেখাতে হবে। আমরা গ্রাহককে বকেয়া সম্পর্কিত সব তথ্য দেবো এবং চেষ্টা করব যাতে বকেয়া পরিশোধের জন্য যথেষ্ট সময় আগে নোটিশ দেওয়া যায়।
- 4.5.3 আমাদের সমস্ত স্টাফ মেম্বাররা বা আমাদের পক্ষ থেকে বকেয়া আদায় করার বা সিকিউরিটি ফেরত নেওয়ার অনুমতি পাওয়া যে কেউ নিচে উল্লেখ করা নির্দেশগুলো মেনে চলবে:
  - (a) গ্রাহকের সাথে সাধারণত তাদের পছন্দের জায়গাতেই যোগাযোগ করা হবে। যদি কোনো নির্দিষ্ট জায়গা ঠিক না করা থাকে, তাহলে প্রথমে তাদের বাড়িতে যোগাযোগ করা হবে, আর সেখানে না পাওয়া গেলে তাদের কাজের জায়গায় যোগাযোগ করা হবে।

- (b) গ্রাহকের সাথে প্রথম যোগাযোগেই পরিচয় এবং আমাদের পক্ষ থেকে প্রতিনিধিত্ব করার ক্ষমতা জানিয়ে দেওয়া হবে।
- (c) গ্রাহকের ব্যক্তিগত গোপনীয়তা সম্মান করা হবে।
- (d) গ্রাহকের সাথে সব কথাবার্তায় পেশাদার ও ভদ্র ভাষা ব্যবহার করা হবে।
- (e) গ্রাহকের বাড়িতে গেলে ভদ্রতা ও শালীনতা বজায় রাখতে হবে।
- (f) সাধারণত আমাদের প্রতিনিধি সকাল ৪টা থেকে সন্ধ্যা ৭টার মধ্যে গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ করবেন, যদি না গ্রাহকের কাজের ধরণ বা পরিস্থিতি অন্য সময়ে যোগাযোগের প্রয়োজন করে।
- (g) গ্রাহক যদি নির্দিষ্ট সময়ে বা নির্দিষ্ট জায়গায় ফোন বা যোগাযোগ না করতে বলেন, তাহলে যতটা সম্ভব তা মেনে চলা হবে।
- (h) বকেয়া আদায়ের জন্য করা সব প্রচেষ্টার রেকর্ড রাখা হবে এবং গ্রাহকের কাছে পাঠানো সমস্ত চিঠিপত্র সংরক্ষণ করা হবে।
- (i) বকেয়া নিয়ে কোনো মতভেদ বা বিতর্ক হলে তা দু'পক্ষের সম্মতিতে এবং সুশৃঙ্খলভাবে মেটানোর জন্য সাহায্য করা হবে।
- (j) অসুবিধাজনক সময়ে, যেমন পরিবারের কারও মৃত্যু বা অন্য কোনো দুঃখজনক ঘটনা ঘটলে, তখন বকেয়া আদায়ের জন্য ফোন বা ভিজিট করা হবে না।

#### 4.6 অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা

বর্তমান প্রতিযোগিতামূলক পরিবেশে টেকসই ব্যবসার জন্য গ্রাহককে সেবা সার্ভিস দেওয়া অত্যন্ত জরুরি। গ্রাহক অভিযোগ যেকোনো কর্পোরেট প্রতিষ্ঠানের ব্যবসায়িক জীবনের অবিচ্ছেদ্য অংশ।

ABHFL-এ গ্রাহকসেবা এবং গ্রাহকের সন্তুষ্টিই আমাদের মূল লক্ষ্য। আমরা বিশ্বাস করি, দ্রুত ও কার্যকর সার্ভিস দেওয়া শুধু নতুন গ্রাহক পাওয়ার জন্য নয়, পুরোনো গ্রাহকদের ধরে রাখা এবং দীর্ঘমেয়াদি সম্পর্ক গড়ে তোলার জন্যও সমান গুরুত্বপূর্ণ। ABHFL এমন বহু উদ্যোগ নিয়েছে, যা মূলত গ্রাহকের অভিজ্ঞতার ওপর গুরুত্ব দেয় এবং কার্যকর অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ার মাধ্যমে সর্বোত্তম গ্রাহকসেবা প্রদানের লক্ষ্যে তৈরি হয়েছে।

ABHFL-এর অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা আরও শক্তিশালী করার জন্য কোম্পানির নিযুক্ত বা আউটসোর্স করা এজেন্সি/পার্টনারদের দেওয়া সার্ভিস সম্পর্কিত সমস্যা এই ব্যবস্থার আওতায় আসবে।

ABHFL, ইন্স্যুরেন্স রেগুলেটরি অ্যান্ড ডেভেলপমেন্ট অথরিটি অফ ইন্ডিয়া (IRDAI)-তে একটি কর্পোরেট এজেন্ট (কম্পোজিট) হিসেবে নিবন্ধিত, যাতে বীমা পণ্যের বিতরণ করা যায়। সুতরাং, ABHFL একজন লাইসেন্সধারী কর্পোরেট এজেন্ট হিসেবে যে বীমা বিতরণ কার্যক্রম পরিচালনা করে, তার সম্পর্কিত অভিযোগ নিষ্পত্তির ক্ষেত্রেও একই রকম চ্যানেল কার্যকর থাকবে।

##### 4.6.1 গ্রাহকের প্রশ্ন/অনুরোধ/অভিযোগ নিষ্পত্তির উপায়

লেভেল 1:

গ্রাহকরা আমাদের প্রদত্ত পরিষেবা সম্পর্কিত কোনো অভিযোগ জানাতে পারেন, অথবা ABHFL বা তার প্রতিনিধিদের কোনো অনুপযুক্ত আচরণ রিপোর্ট করতে চাইলে, নীচের চ্যানেলগুলির মাধ্যমে অভিযোগ উত্থাপন করতে পারবেন।

- আমাদের কাস্টমার সার্ভিস হেল্পলাইন নম্বর 1800-270-7000 -এতে ফোন করুন (চালু থাকে সকাল 9টা থেকে রাত 9টা পর্যন্ত, সোমবার থেকে রবিবার)।
- আমাদের [care.housingfinance@adityabirlacapital.com](mailto:care.housingfinance@adityabirlacapital.com) -এতে ইমেল করুন

- নিচে দেওয়া ঠিকানায় আমাদের চিঠি লিখুন:  
Aditya Birla Housing Finance Limited – Customer Service Cell  
R Tech Park, 15th Floor, Nirlon Complex, Off Western Express Highway, Goregaon East,  
Mumbai- 400 063
- বিকল্পভাবে, গ্রাহক নিকটবর্তী ABHFL শাখায়ও যেতে পারেন। (সময়: সকাল 9.30 থেকে সন্ধ্যা 6টা পর্যন্ত, ছুটির দিনগুলি ছাড়া – অর্থাৎ প্রতি মাসের 1ম ও 2য় শনিবার, সমস্ত রবিবার এবং সরকারি ছুটির দিনগুলি ছাড়া)।

লেভেল 2:

যদি কোনো অভিযোগ গ্রাহকের কাছ থেকে লিখিত আকারে পাওয়া যায়, তবে ABHFL এক সপ্তাহের মধ্যে সেই অভিযোগ স্বীকার/তার উত্তর দেওয়ার চেষ্টা করবে। অভিযোগের স্বীকৃতিপত্রে সেই কর্মকর্তার নাম ও পদবী থাকবে, যিনি বিষয়টি দেখবেন। যদি অভিযোগ ফোনের মাধ্যমে ABHFL কাস্টমার সার্ভিস হেল্পলাইনে জানানো হয়, তবে গ্রাহককে একটি অভিযোগ নম্বর (complaint number) প্রদান করা হবে। যদি এই চ্যানেলগুলোর মাধ্যমে দেওয়া সমাধান সন্তোষজনক না হয়, তাহলে ইমেইল লিখে পাঠাতে পারেন:

অভিযোগ নিষ্পত্তি সেল (Grievance Redressal Cell) -এর প্রধানকে ইমেল অ্যাড্রেস:  
[grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com](mailto:grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com) -এতে

আমরা 5টি কার্যদিবসের মধ্যে উত্তর দেওয়ার নিশ্চয়তা প্রদান করছি। লেভেল 3:

যদি লেভেল 2 -এ প্রদত্ত সমাধানও সন্তোষজনক না হয়, তবে গ্রাহক Grievance Redressal Officer (GRO)-এর কাছে চিঠি লিখতে পারেন।

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (Grievance Redressal Officer, GRO) এবং প্রধান নোডাল কর্মকর্তা (Principal Nodal Officer, PNO) যিনি একই ব্যক্তি, তাঁর নাম ও যোগাযোগের বিবরণ নিম্নরূপ:

Ms. Smita Nadkarni

টেলিফোন নম্বর: 08045860159

ইমেল আইডি: [ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com](mailto:ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com)

লেভেল 4:

যদি গ্রাহক এখনও সন্তুষ্ট না হন অথবা অভিযোগ এক মাসের মধ্যে সমাধান না হয়, তাহলে গ্রাহক হাউসিং ফাইন্যান্স কোম্পানিগুলোর তদারকি কর্তৃপক্ষ – ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাংকের কাছে পোস্টের মাধ্যমে আবেদন করতে পারেন, প্রদত্ত ফরম্যাটে (নিচের লিঙ্কে পাওয়া যাবে) এবং প্রদত্ত ঠিকানায়:

[https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2))/default.aspx)

**ন্যাশনাল হাউসিং ব্যাংক** অভিযোগ নিষ্পত্তি সেল তত্ত্বাবধান বিভাগ

National Housing Bank, 4th Floor, Core-5A, India Habitat Centre, Lodhi Road, New Delhi - 110 003.

**গ্রাহক চাইলে যেতে পারেন:** <https://nhb.org.in/> -এতে (Grievance Redressal System-এর প্রধানের অধীনে শারীরিকভাবে বা অনলাইনে অভিযোগ জমা দেওয়া যায় (GRIDS))/<https://grids.nhbonline.org.in>

#### 4.6.2 আবশ্যিক প্রদর্শন প্রয়োজনীয়তা

ABHFL-এর সব শাখায় নিম্নলিখিত ব্যবস্থা রাখা হয়েছে:

- অভিযোগ ও পরামর্শ গ্রহণের জন্য যথাযথ ব্যবস্থা।
- অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (Complaint Redressal Officer)-এর নাম, ঠিকানা ও যোগাযোগ নম্বর প্রদর্শন।
- সমস্যা সমাধানের সময়সীমা, অভিযোগ উর্ধ্বমুখী করার ম্যাট্রিক্স ইত্যাদি।
- যদি অভিযোগকারী এক মাসের মধ্যে কোম্পানি থেকে কোনো উত্তর না পান বা প্রাপ্ত উত্তরে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে তিনি ন্যাশনাল হাউসিং ব্যাংক (National Housing Bank)-এর অভিযোগ নিষ্পত্তি সেলে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন অনলাইনে NHB-এর ওয়েবসাইটে বা ডাকযোগে (নিউ দিল্লিতে)।

অভিযোগ নিষ্পত্তি ইউনিট গ্রাহকের সন্তুষ্টি অনুযায়ী সব অভিযোগের সমাধান করার বিষয়টি নিশ্চিত করবে।

যদি কোনো অভিযোগ তার স্তরে সমাধান করা সম্ভব না হয়, তাহলে তা যেন যথাযথ উচ্চতর স্তরে প্রেরণ করা হয় সে বিষয়টি তারা নিশ্চিত করবে। চূড়ান্ত লক্ষ্য হলো এমন একটি ব্যবস্থা নিশ্চিত করা যাতে গ্রাহককে কার্যকর সমাধান পেতে সিনিয়র ম্যানেজমেন্টের কাছে অভিযোগ করতে না হয়। আমরা একটি শক্তিশালী ব্যবস্থা গড়ে তুলেছি, যাতে অভিযোগগুলো বিশ্লেষণ, কারণ বোঝা, উর্ধ্বমুখী করার প্রক্রিয়া এবং পুনরাবৃত্তি প্রতিরোধের কাজ করা যায়।

#### 4.6.3 সময়সীমা

অভিযোগ রেজিস্টার করতে গ্রাহক উপরের যেকোনো চ্যানেল ব্যবহার করতে পারেন (গ্রাহক অভিযোগ পরিচালনার যন্ত্রপাতি সম্পর্কিত পয়েন্ট (a) দেখুন)। লিখিতভাবে অভিযোগ পেলে ABHFL চেষ্টা করবে এক সপ্তাহের মধ্যে তা গ্রহণ/প্রত্যয়ন (acknowledgement/response) পাঠাতে। গ্রহণ/প্রত্যয়নে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (Name & Designation) এর নাম উল্লেখ থাকবে।

যদি অভিযোগটি ফোনের মাধ্যমে নির্ধারিত হেল্পডেস্ক বা কাস্টমার সার্ভিস নম্বরে করা হয়, তবে গ্রাহককে সেক্ষেত্রে একটি অভিযোগ রেফারেন্স নম্বর দেওয়া হবে এবং যথাযথ সময়ে প্রগতি সম্বন্ধে জানানো হবে। অভিযোগ পর্যালোচনা শেষে ABHFL চেষ্টা করবে এক মাসের মধ্যে গ্রাহককে চূড়ান্ত উত্তর বা অতিরিক্ত সময়ের জন্য জানিয়ে দিতে। গ্রাহক যদি এখনও সন্তুষ্ট না হন, তাহলে তাকে জানানো হবে কিভাবে অভিযোগ আরও উচ্চতর স্তরে নেওয়া যাবে।

আমাদের কাছে প্রাপ্ত অভিযোগগুলো সঠিক দৃষ্টিকোণ থেকে দেখা হবে এবং বিশ্লেষণ করা হবে।

কোনো বিষয়ে ABHFL-এর অবস্থান গ্রাহকদের জানানো হবে। যেসব অভিযোগের জন্য বিষয়গুলো পরীক্ষা করতে কিছু সময় লাগবে, সেগুলো দ্রুত গ্রহণ/প্রত্যয়ন জানানো হবে।

PNO / GRO এবং উপরের ধারা (a)-এ উল্লেখিত উর্ধ্বমুখী প্রক্রিয়া ব্যবহার করে FinTech / ডিজিটাল লেন্ডিং সংক্রান্ত অভিযোগ/সমস্যাগুলো সমাধান করা হবে। সংশ্লিষ্ট PNO / GRO তাদের নিজ নিজ DLA-এর বিরুদ্ধে থাকা অভিযোগও দেখবেন। PNO / GRO-এর যোগাযোগের তথ্য কোম্পানির ওয়েবসাইটে, লেন্ডিং সার্ভিস প্রোভাইডারদের কাছে, ডিজিটাল লেন্ডিং এজেন্টদের কাছে এবং ঋণগ্রহীতাকে প্রদত্ত KFS-এ স্পষ্টভাবে প্রদর্শন করা হবে।

উপরোক্ত নীতি নিয়মিত পর্যালোচনা / আপডেট করা হবে যখন ABHFL গ্রাহকের অভিযোগ/গ্রীভেন্স পরিচালনায় নতুন পরিবর্তন আনে, যেমন নতুন অভিযোগ দাখিলের চ্যানেল চালু করা হলে।

ABHFL নিয়মিতভাবে ন্যায়সঙ্গত আচরণ বিধি (Fair Practices Code) অনুসরণ এবং বিভিন্ন ব্যবস্থাপনা স্তরে অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ার কার্যকারিতা পর্যালোচনা করবে। এই পর্যালোচনার সংক্ষিপ্ত রিপোর্ট বোর্ড অফ ডিরেক্টরদের কাছে নিয়মিত সময় অন্তর জমা দেওয়া হবে, যেভাবে বোর্ড নির্ধারণ করবে।

#### 4.6.4 ধার্য করা অতিরিক্ত সুদ নিয়ন্ত্রণ

কোম্পানি ঋণ ও অগ্রিমে প্রযোজ্য সুদের হার নির্ধারণের জন্য ফান্ডের খরচ, মার্জিন এবং ঝুঁকি প্রিমিয়াম বিবেচনা করে একটি সুদের হার মডেল গ্রহণ করেছে।

সুদের হার নির্ভর করে মূলত ঋণগ্রহীতার ঝুঁকির মাত্রার উপর, যেমন- তার আর্থিক সক্ষমতা, ব্যবসার ধরন, ব্যবসায় প্রভাব ফেলতে পারে এমন নিয়ন্ত্রক পরিবেশ, প্রতিযোগিতা, ঋণগ্রহীতার পূর্ব ইতিহাস ইত্যাদি।

সুদের হার বার্ষিকীকৃত (annualized) হবে যাতে ঋণগ্রহীতা ঠিক জানেন তার অ্যাকাউন্টে কত হার ধার্য করা হবে।

ঋণগ্রহীতাদের থেকে সংগৃহীত কিস্তিগুলোতে সুদ এবং মূলধনের বিভাজন স্পষ্টভাবে দেখানো হবে।

গ্রাহকের ওপর কোম্পানি অতিরিক্ত সুদ বা চার্জ (জরিমানা বা পেনাল চার্জ সহ) ধার্য না হয় তা নিশ্চিত করতে কোম্পানির বোর্ড ঋণের সুদ নির্ধারণ, প্রক্রিয়াকরণ ও অন্যান্য চার্জ সম্পর্কিত নীতি ("Interest Rate Policy") গ্রহণ করেছে এবং এটি কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হয়েছে।

#### 4.6.5. ঋণ বা লোন অ্যাকাউন্টে জরিমানা বা পেনাল চার্জ

- ঋণগ্রহীতা যদি কোনো শর্ত বা গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী যা প্রাপ্ত পণ্য/পরিষেবা নিয়ন্ত্রণ করে তা না মানেন/ লঙ্ঘন করেন/অমান্য করেন, তাহলে তার জন্য ধার্য শাস্তিমূলক চার্জ সম্পর্কে আমরা গ্রাহকদের জানাব।
- জরিমানার উপর সুদ যোগ করা হবে না, অর্থাৎ এর ওপর অতিরিক্ত সুদ গণনা করা হবে না। তবে, বিলম্বিত কিস্তির ওপর সুদ নির্ধারিত তারিখ থেকে পরিশোধের তারিখ পর্যন্ত ধার্য করা হবে এবং এটি প্রচলিত সুদের হারে গণনা করা হবে; এছাড়া, স্বাভাবিক প্রক্রিয়ায় এই সুদ/চার্জ চক্রবৃদ্ধি হারে করা হবে। এছাড়া, কোম্পানি সুদের হারে কোনো অতিরিক্ত উপাদান যোগ করবে না।
- শাস্তিমূলক বা পেনাল চার্জের পরিমাণ যুক্তিসঙ্গত হতে হবে এবং ঋণ চুক্তির মৌলিক শর্তাবলী সহ যেকোনো শর্তাবলী না মানা/ লঙ্ঘন করা/অমান্য করার সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হতে হবে, কোনও নির্দিষ্ট ঋণ / পণ্য বিভাগের মধ্যে বৈষম্যমূলক আচরণ ছাড়াই। ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের (যারা ব্যবসার উদ্দেশ্যে নয়) জন্য দেওয়া ঋণের ক্ষেত্রে জরিমানা বা পেনাল চার্জ, অনুরূপ শর্ত লঙ্ঘনের জন্য প্রযোজ্য অ-ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের জরিমানা বা পেনাল চার্জের চেয়ে বেশি হবে না।
- জরিমানা বা পেনাল চার্জ স্পষ্টভাবে গ্রাহকের কাছে ঋণ চুক্তি ও সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী (Most Important Terms & Conditions, MITC) -এতে উল্লেখ করা থাকবে, পাশাপাশি কোম্পানির ওয়েবসাইটেও তা প্রদর্শিত হবে।

#### 5. অস্বাভাসম্যান বা ন্যায়পাল

রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (RBI) Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme, 2021 ("Scheme") হাউসিং ফাইন্যান্স কোম্পানিগুলিতে প্রয়োগ করার পরিকল্পনা করেছে। যদি এই স্কিম (Scheme) ABHFL-এর ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হয়, তবে Ms. Smita Nadkarni-কে প্রধান নোডাল অফিসার হিসেবে নিয়োগ করা হবে।

## 6. সাধারণ নিয়মাবলী

- 6.1. ABHFL ঋণগ্রহীতার ঋণ আবেদনপত্রে উল্লেখিত তথ্য যাচাই করবে। এর জন্য প্রয়োজনে গ্রাহকের বাড়ি বা ব্যবসার ফোনে যোগাযোগ করা হতে পারে, অথবা নিয়োগকৃত এজেন্সির মাধ্যমে তার বাড়ি বা ব্যবসার ঠিকানায় সরাসরি ভিজিট করা হতে পারে।
- 6.2. যদি ABHFL গ্রাহকের অ্যাকাউন্টের কোনো লেনদেন তদন্ত করতে চায়, গ্রাহককে সহযোগিতা করতে হবে। প্রয়োজনে পুলিশ বা অন্যান্য তদন্ত সংস্থার সাথে ABHFL যোগাযোগ করলে তাতেও সহযোগিতা করতে হবে।
- 6.3. যদি গ্রাহক জালিয়াতি করেন, তাহলে তার অ্যাকাউন্টের সব ক্ষতির দায় তার উপরই থাকবে। আর যদি গ্রাহক যথাযথ যত্ন না নেন এবং এর ফলে ক্ষতি হয়, তাহলে সেই দায়ও গ্রাহকের উপর হতে পারে।
- 6.4. ABHFL ঋণগ্রহীতার কাজকর্মে হস্তক্ষেপ করবে না, শুধুমাত্র ঋণ চুক্তির শর্ত অনুযায়ী প্রয়োজন হলে (যদি গ্রাহক পূর্বে প্রকাশ না করা কোনো তথ্য ABHFL লক্ষ্য করে)।
- 6.5. যদি ঋণগ্রহীতা তার লোন অ্যাকাউন্ট ট্রান্সফারের জন্য আবেদন করেন, ABHFL-এর সম্মতি বা আপত্তি (যদি থাকে) আবেদন প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে জানানো হবে। এ ধরনের ট্রান্সফার হবে স্বচ্ছ চুক্তিগত শর্ত অনুযায়ী এবং আইনের সঙ্গে সামঞ্জস্য রেখে।
- 6.6. ঋণ দেওয়ার সময়, ABHFL গ্রাহককে রিপেমেন্ট বা পুনঃপরিশোধের প্রক্রিয়া ব্যাখ্যা করবে - অর্থাৎ পরিমাণ, মেয়াদ এবং কিস্তির সময়সূচি। তবে, যদি গ্রাহক রিপেমেন্ট বা পুনঃপরিশোধের সময়সূচি মেনে না চলেন, তাহলে আইন অনুযায়ী নির্ধারিত প্রক্রিয়া অনুসরণ করে পাওনা আদায় করা হবে। এই প্রক্রিয়ায় গ্রাহককে নোটিশ পাঠানো, ব্যক্তিগতভাবে ভিজিট করা এবং/অথবা কোনো সিকিউরিটি বাজেয়াপ্ত করা (repossession) অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে।
- 6.7. ঋণ আদায়ের ক্ষেত্রে ABHFL হেনস্থা করবে না, যেমন অস্বাভাবিক সময়ে গ্রাহককে বারবার বিরক্ত করা, শারীরিক শক্তি ব্যবহার করে ঋণ আদায় করা ইত্যাদি। গ্রাহক অভিযোগে কখনো কখনো স্টাফদের রূঢ় আচরণও অন্তর্ভুক্ত থাকে; তাই ABHFL নিশ্চিত করবে স্টাফরা যেন যথাযথভাবে প্রশিক্ষিত হয় যাতে তারা যেন গ্রাহকের সঙ্গে শোভন আচরণ করে।
- 6.8. ABHFL সব ক্ষেত্রে ঋণের সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী (Most Important Terms & Conditions, MITC)-এর একটি নথি গ্রহণ করবে। এই নথিটি ABHFL-এর প্রাপ্ত বিদ্যমান ঋণ ও সিকিউরিটি নথির অতিরিক্ত হবে। ABHFL এবং গ্রাহকের মধ্যে যথাযথভাবে সম্পাদিত নথির একটি ডুপ্লিকেট কপি গ্রাহককে প্রাপ্তির স্বীকৃতিসহ হস্তান্তর করা হবে।
- 6.9. ABHFL তাদের পণ্য ও সেবার তথ্য নিম্নলিখিত যেকোনো এক বা একাধিক ভাষায় প্রদর্শন করবে: হিন্দি, ইংরেজি বা উপযুক্ত স্থানীয় ভাষায়।
- 6.10. ঋণ প্রদানের ক্ষেত্রে ABHFL লিঙ্গ, জাতি বা ধর্মের ভিত্তিতে কোনো বৈষম্য করবে না। এছাড়াও, ABHFL তাদের পণ্য, সেবা, সুবিধা ইত্যাদি দেওয়ার ক্ষেত্রে দৃষ্টি প্রতিবন্ধী বা শারীরিকভাবে প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের প্রতি বৈষম্য করবে না। তবে এটি ABHFL কে সমাজের বিভিন্ন শ্রেণীর জন্য নির্ধারিত কোনো স্কিম চালু করা বা এতে অংশ নেওয়ার পথে বাধা দেবে না।
- 6.11. ন্যায়সঙ্গত আচরণ বিধি (Fair Practices Code) স্থানীয় ভাষায় কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশিত থাকবে, যাতে বিভিন্ন স্টেকহোল্ডাররা তা জানতে পারেন।

## ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ

## 1. ಪರಿಚಯ

ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಫೆಬ್ರವರಿ 17, 2021 ರಂದು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾದ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನ - ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಕಂಪನಿ - ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿ (ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2021, ಆರ್ ಬಿಐ/2020-21/73 ಆಧರಿಸಿ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಆದಿತ್ಯ ಬಿರ್ಲಾ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ / ಕಂಪನಿ") ಪ್ರಸ್ತುತ ಮತ್ತು ಸಂಭಾವ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ದಿನನಿತ್ಯ ಅವರೊಂದಿಗೆ ಹೇಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.

### 1.1 ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶಗಳು

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಉನ್ನತ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು;
- ಗ್ರಾಹಕರು ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಏನನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಲು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು;
- ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮೂಲಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುವುದು;
- ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು;
- ವಸತಿ ಹಣಕಾಸು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು.

### 1.2 ಸಂಹಿತೆಯ ಅನ್ವಯ

ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ, ಅವುಗಳನ್ನು ಡಿಜಿಟಲ್ ಲಿಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ (ಸ್ವಯಂ ಸ್ವಾಮ್ಯದ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ) ಕೌಂಟರ್ ಮೂಲಕ, ಫೋನ್ ಮೂಲಕ, ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ, ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಾಧನಗಳ ಮೂಲಕ, ಇಂಟರ್‌ನೆಟ್‌ನಲ್ಲಿ, ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ನ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

## 2. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ನ ಬದ್ಧತೆ:

ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ, ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ವರ್ತಿಸಲು:

- ನಾವು ನೀಡುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಈ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿನ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದು ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅನುಸರಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳಲ್ಲಿ;
- ನಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಅಕ್ಷರಶಃ ಪೂರೈಸುತ್ತವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ;
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ನಮ್ಮ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳ ಮೇಲೆ ನಿಂತಿವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ.

## 3. ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ ನಾವು:

- ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವಂತಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ.
- ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮ ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಹಿತ್ಯದಲ್ಲಿ ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನದತ್ತ ಗಮನ ಸೆಳೆಯುವ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿದರದ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಯಾವುದೇ ಜಾಹೀರಾತಿನಲ್ಲಿ, ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆಯೇ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಲಭ್ಯವಿದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ನಾವು ಸೂಚಿಸುತ್ತೇವೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಾಮಾನ್ಯ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಇತರೆ ಶುಲ್ಕಗಳು (ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದಾದರೂ ಒಂದರ ಮೂಲಕ ಪಡೆಯಬಹುದು:
  - ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆಗಳ ಮೂಲಕ;
  - ದೂರವಾಣಿ ಅಥವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿಗಳ ಮೂಲಕ;
  - ನಮ್ಮ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸಿಬ್ಬಂದಿ/ಸಹಾಯ ಕೇಂದ್ರದ ಮೂಲಕ;

- ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಿಂದ.
  - ಸೇವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ / ದರ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಪ್ರತಿಯ ಮೂಲಕ
- d) ಬೆಂಬಲ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ನಾವು ಥರ್ಡ್ ಪಾರ್ಟಿ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಂಡರೆ, ಅಂತಹ ಥರ್ಡ್ ಪಾರ್ಟಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು (ಅಂತಹ ಥರ್ಡ್ ಪಾರ್ಟಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ) ನಾವು ನಿರ್ವಹಿಸುವಷ್ಟೇ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯೊಂದಿಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತೇವೆ.
- e) ನಮ್ಮಿಂದ ಪಡೆದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಅಲ್ಲದೆ, ನಮ್ಮ ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನ/ಸೇವಾ ಕೊಡುಗೆಗಳು ಅಥವಾ ಪ್ರಚಾರದ ಕೊಡುಗೆಗಳ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಗೆ ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಒಪ್ಪಿಗೆ ನೀಡಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- f) ನಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ನಾವು ಪಡೆಯಬಹುದಾದ ನಮ್ಮ ನೇರ ಮಾರಾಟ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ (ಡಿಎಸ್ ಎಗಳು) ನಾವು ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ್ದೇವೆ, ಇದು ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ಜೊತೆಗೆ ನಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳನ್ನು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಮಾಧ್ಯಮದ ಮೂಲಕ ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವಾಗ ಅವರು ತಮ್ಮನ್ನು ತಾವು ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.
- g) ನಮ್ಮ ಪ್ರತಿನಿಧಿ/ಕೊರಿಯರ್ ಅಥವಾ ಡಿಎಸ್ ಎ ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿದ್ದಾರೆ ಅಥವಾ ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರು ಬಂದರೆ, ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗೆ ತಕ್ಕಂತೆ ದೂರನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ.

#### 4 ಸಾಲಗಳು

##### 4.1 (i) ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:

1. ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.
2. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಫೀಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳು, ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡದಿದ್ದರೆ/ವಿತರಿಸದಿದ್ದರೆ ಮರುಪಾವತಿಸಬಹುದಾದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೊತ್ತ, ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿಳಂಬಿತ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಸಾಲವನ್ನು ಸ್ಥಿರ ದರಗಳಿಂದ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರಗಳಿಗೆ ಅಥವಾ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರಗಳಿಂದ ಸ್ಥಿರ ದರಗಳಿಗೆ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಪರಿವರ್ತನೆ ಶುಲ್ಕಗಳು ಯಾವುದೇ ಬಡ್ಡಿ ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಷರತ್ತಿನ ಅಸ್ತಿತ್ವ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನ ಬಡ್ಡಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
3. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಸಂಸ್ಕರಣೆ/ ಮಂಜೂರಾತಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ 'ಎಲ್ಲಾ ವೆಚ್ಚ'ವನ್ನು ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಫೀ ಗಳು ತಾರತಮ್ಯದಿಂದ ಕೂಡಿರುವುದಿಲ್ಲ.
  - a) ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ನ 'ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ / ಸೂಕ್ತ ದಾಖಲೆಗಳು' ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಉತ್ಪನ್ನದ ಅವಶ್ಯಕತೆಯನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ ವಿಭಿನ್ನವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಇತರ ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಸಿ ಗಳು ನೀಡುವ ಇದೇ ರೀತಿಯ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಹೋಲಿಕೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
  - b) 'ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ/ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಅಂದರೆ <https://homefinance.adityabirlacapital.com> / ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ನ ಸೂಕ್ತ ದಾಖಲೆಗಳು ಸಾಲಗಾರರು / ಸಹ-ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸಹ ಸೂಚಿಸಬಹುದು.
  - c) ಸಾಲ ಪಡೆದವರಿಗೆ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಹೊಂದಿದೆ. ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 15 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ತನ್ನ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

**(ii) ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು**

- a) ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ನಾವು ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತೇವೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ನಮಗೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂದು ನಾವು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.
- b) ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ, ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ, ಇಎಮ್‌ಐ ರಚನೆ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರು ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಲಿಖಿತ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ನಮ್ಮ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಇಡುತ್ತೇವೆ.
- c) ಸಾಲ ಮಂಜೂರು/ವಿತರಣೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ, ನಾವು ಸಾಲ ದಾಖಲೆಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ಸಾಲ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಲಗತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ.
- d) ತಡವಾಗಿ ಮರುಪಾವತಿಸಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ದಪ್ಪಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸುತ್ತದೆ.
- e) ಎಲ್ಲಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು, ಅನ್ವಯವಾಗುವಲ್ಲಿ ಎಮ್ ಐಟಿ ಸಿಯ ಭಾಗವಾಗಿರುವ ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್ ಅನ್ನು (ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್) ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ವೀಕಾರಕ್ಕಾಗಿ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

**(iii) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ತಿರಸ್ಕೃತಗೊಂಡ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ**

ಯಾರ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗಿದೆಯೋ ಅವರಿಗೆ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಲು ಕಾರಣ(ಗಳನ್ನು) ನಾವು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.

**(iv) ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ**

- a) ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮಾಡಿದ ವಿತರಣಾ ವಿನಂತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ, ಇದು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಭಾಗವಾಗಿರುವ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ / ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ / ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲಾದ ಇತರ ಸಾಲ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಪ್ರಮಾಣಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.
- b) ಸಾಲ ವಿತರಣೆ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ), ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಇತರ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಫೀ/ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನಾವು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನೀಡುತ್ತೇವೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಜಾರಿಗೆ ಬರುತ್ತವೆ ಎಂದು ನಾವು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಷರತ್ತನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ / ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ ಇತರ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗಿದೆ.
- c) ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನಾನುಕೂಲವಾಗಿದ್ದರೆ, ಅವನು / ಅವಳು / ಅವರು 60 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಸೂಚನೆ ಇಲ್ಲದೆ ತಮ್ಮ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಬಹುದು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸದೆ ಬದಲಾಯಿಸಬಹುದು.
- d) ಪಾವತಿಯ ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ / ವೇಗಗೊಳಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಕೋರುವುದು ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- e) ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಿದ ನಂತರ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತ ವಸೂಲಿಯಾದ ನಂತರ, ಗ್ರಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ನಾವು ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗೆ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ನಾವು ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತೇವೆ. ಅಂತಹ ಮರುಪಾವತಿ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಉಳಿದ ಕ್ಲೇಮ್ ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೇಮ್ ಸೆಟಲ್ಮೆಂಟ್ ಆಗುವವರೆಗೆ/ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ನಾವು ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- f) ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿಯ ನಂತರ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ವಶಪಡಿಸಿಕೊಂಡ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ನಾವು ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ನೋಂದಣಿಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ

ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕುತ್ತೇವೆ, ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗೆ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ, ಈ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

**(v) ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು:**

- a) ಮಂಜೂರಾತಿ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಮೇಲಿನ ಮಾನದಂಡ ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಯು ಇಎಮ್‌ಐ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅವಧಿ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವ ಸಂಭಾವ್ಯ ವಿವರಣಾತ್ಮಕ ಪರಿಣಾಮದ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ನಂತರ, ಮೇಲಿನ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ ಇಎಮ್‌ಐ / ಅವಧಿ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಳವನ್ನು ಸೂಕ್ತ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- b) ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ:
  - i. ಇಎಮ್‌ಐ ನಲ್ಲಿ ವರ್ಧನೆ ಅಥವಾ ಅವಧಿಯ ದೀರ್ಘೀಕರಣ ಅಥವಾ ಎರಡೂ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಸಂಯೋಜನೆಗಾಗಿ. ಇದು ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ನ ಪಾಲಿಸಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಅರ್ಹತಾ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಎಮ್‌ಐಟಿಸಿ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ. ಪ್ರೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಸಾಲದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅವಧಿಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದರಿಂದ ನಕಾರಾತ್ಮಕ ಭೋಗ್ಯಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗಬಾರದು ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಪುನರ್ರಚನೆಗೆ ಸಮಾನವಾಗಿರಬಾರದು ಎಂಬುದನ್ನು ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು
  - ii. ಲಭ್ಯವಿರುವ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಮಾಡಲು, ಎಮ್‌ಐಟಿಸಿ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್ ಶುಲ್ಕಗಳು/ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

**4.2 ಖಾತರಿ**

ಒಬ್ಬರು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಖಾತರಿ ನೀಡುವವರಾಗಿರಲು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತಿರುವಾಗ, ನಾವು ಅವರಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ:

- i. ಖಾತರಿದಾರನಾಗಿ ಅವನ / ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ;
- ii. ನಮಗೆ ಅವನು / ಅವಳು ತಾನು ಬದ್ಧನಾಗಿರಬೇಕಾದ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಮೊತ್ತ;
- iii. ನಾವು ಖಾತರಿದಾರರನ್ನು ಅವನ / ಅವಳ / ಅವರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಕರೆಯುವ ಸಂದರ್ಭಗಳು;
- iv. ಅವರು ಖಾತರಿದಾರರಾಗಿ ಪಾವತಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಅವರ ಇತರ ಹಣವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸುತ್ತದೆಯೇ
- v. ಖಾತರಿದಾರರಾಗಿ ಅವನ / ಅವಳ / ಅವರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಅವು ಅಪರಿಮಿತವಾಗಿವೆಯೇ;
- vi. ಖಾತರಿದಾರರಾಗಿ ಅವನ / ಅವಳ / ಅವರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸಂದರ್ಭಗಳು ಹಾಗೂ ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಅವನಿಗೆ / ಅವಳಿಗೆ ತಿಳಿಸುವ ವಿಧಾನ; ಮತ್ತು ಅವನು / ಅವಳು / ಅವರು ಖಾತರಿದಾರರಾಗಿ ಇರುವ ಸಾಲಗಾರನ ತಿಳಿದಿರುವ ಆರ್ಥಿಕ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಗಮನಾರ್ಹ ಪ್ರತಿಕೂಲ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ನಾವು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.
- vii. ಬಾಕಿ ಹಣವನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾರ್ಗಗಳಿದ್ದರೂ, ಸಾಲದಾತ / ಸಾಲದಾತರು ಮಾಡಿದ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸಲು ಖಾತರಿದಾರರು ನಿರಾಕರಿಸಿದರೆ, ಅಂತಹ ಖಾತರಿದಾರರನ್ನು ಉದ್ದೇಶಪೂರ್ವಕ ಸುಸ್ತಿದಾರ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

**4.3 ಖಾಸಗಿತನ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆ**

ನಿಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನಾವು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತೇವೆ [ನೀವು ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿದ್ದರೂ ಸಹ] ಮತ್ತು ಈ ಕೆಳಗಿನ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳಿಂದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಪಡೆಯುತ್ತೇವೆ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಸಾಧಾರಣ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ನಮ್ಮ ಗುಂಪಿನಲ್ಲಿರುವ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳು/ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾರಿಗೂ, ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಡೇಟಾವನ್ನು ನಾವು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ;

- a) ನಾವು ಕಾನೂನಿನ ಪ್ರಕಾರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕಾದರೆ;
- b) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕರ್ತವ್ಯವಾಗಿದ್ದರೆ;

- c) ನಮ್ಮ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕೆಂದು ಒತ್ತಾಯಿಸಿದರೆ (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ವಂಚನೆಯನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು), ಆದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ (ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸ ಸೇರಿದಂತೆ) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬೇರೆಯವರಿಗೆ, ನಮ್ಮ ಗುಂಪಿನಲ್ಲಿರುವ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ನೀಡಲು ನಾವು ಇದನ್ನು ಒಂದು ಕಾರಣವಾಗಿ ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ;
- d) ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ನಮ್ಮನ್ನು ಕೇಳಿದರೆ, ಅಥವಾ ನಮಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಮತಿ ಇದ್ದರೆ;
- e) ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ನೀಡಲು ನಮ್ಮನ್ನು ಕೇಳಿದರೆ, ನಾವು ಅದನ್ನು ನೀಡುವ ಮೊದಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತೇವೆ;
- f) ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಹೊಂದಿರುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಆಕ್ಸೆಸ್ ಮಾಡಲು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಕಾನೂನು ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಎಷ್ಟು ಹಕ್ಕುಗಳಿವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- g) ಗ್ರಾಹಕರು ಒಪ್ಪಿಗೆ ನೀಡದ ಹೊರತು, ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ.

#### 4.4 ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು

- a) ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ತೆರೆದಾಗ, ಅವರ ಖಾತೆಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಯಾವಾಗ ರವಾನಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಅವರೊಂದಿಗೆ ನಾವು ಮಾಡಬಹುದಾದ ಪರಿಶೀಲನೆಗಳನ್ನು ನಾವು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.
- b) ಗ್ರಾಹಕರು ನಮಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರಬೇಕಾದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲದ ಬಗ್ಗೆ ನಾವು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು:
  - i. ಗ್ರಾಹಕರು ಪಾವತಿ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ಹಿಂದುಳಿದಿದ್ದಾರೆ;
  - ii. ಬಾಕಿ ಇರುವ ಮೊತ್ತವು ವಿವಾದದಲ್ಲಿಲ್ಲ; ಮತ್ತು
  - iii. ನಮ್ಮ ಔಪಚಾರಿಕ ಬೇಡಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಲು ನಾವು ತೃಪ್ತರಾಗಿರುವ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಿಲ್ಲ.
- c) ಗ್ರಾಹಕರು ನಮಗೆ ಅನುಮತಿ ನೀಡಿದ್ದರೆ, ನಾವು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಅವರ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ದೈನಂದಿನ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಇತರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತೇವೆ.
- d) ಈ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ನಮಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರಬೇಕಾದ ಸಾಲಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಲು ನಾವು ಯೋಚಿಸುತ್ತಿದ್ದೇವೆ ಎಂದು ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬಹುದು. ಆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ನಾವು ಒದಗಿಸುವ ಮಾಹಿತಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪಡೆಯುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದ ಮೇಲೆ ಬೀರುವ ಪರಿಣಾಮವನ್ನು ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತೇವೆ.
- e) ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ನಾವು ನೀಡಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ ಅಥವಾ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಹೇಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸುವ ಅವರ ಕರಪತ್ರಗಳನ್ನು ಬೇಡಿಕೆಯಿದ್ದರೆ ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ.

#### 4.5 ಬಾಕಿ ಸಂಗ್ರಹ

- 4.5.1 ನಾವು ಸಾಲ ನೀಡಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೊತ್ತ, ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿಯ ಅವರ್ತನದ ಮೂಲಕ ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತೇವೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರು ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿದ್ದರೆ, ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ದೇಶದ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೋಟೀಸ್‌ಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ನೆನಪಿಸುವುದು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಅದನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- 4.5.2 ನಮ್ಮ ಸಂಗ್ರಹಣಾ ನೀತಿಯು ಸೌಜನ್ಯ, ನ್ಯಾಯಯುತ ನಡವಳಿಕೆ ಮತ್ತು ಮನವೊಲಿಕೆಯನ್ನು ಆಧರಿಸಿದೆ. ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸ ಮತ್ತು ದೀರ್ಘಕಾಲೀನ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವಲ್ಲಿ ನಂಬಿಕೆ ಇಡುತ್ತೇವೆ. ನಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅಥವಾ ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿ ಅಥವಾ / ಅಥವಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿ ಮರುಸ್ವಾಧೀನತೆಯಲ್ಲಿ ನಮ್ಮನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ತಮ್ಮನ್ನು ತಾವು ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ನಾವು ನೀಡಿದ ಅಧಿಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ನಾವು ಅಥವಾ ನಮ್ಮ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಿದ ಅವರ ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತಾರೆ. ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಾಕಿಗಳ ಕುರಿತು ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಬಾಕಿಗಳ ಪಾವತಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಸೂಚನೆ ನೀಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತೇವೆ.

4.5.3 ಎಲ್ಲಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸದಸ್ಯರು ಅಥವಾ ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಅಥವಾ/ಮತ್ತು ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿ ಮರುಸ್ವಾಧೀನದಲ್ಲಿ ನಮ್ಮನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತಾರೆ:

- ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಅವರ ಆಯ್ಕೆಯ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ, ಅವರ ವಾಸಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ವ್ಯವಹಾರ/ಉದ್ಯೋಗದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಗುರುತು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮೊದಲ ಹಂತದಲ್ಲಿಯೇ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ
- ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳಲ್ಲಿ ವೃತ್ತಿಪರ ಮತ್ತು ಔಪಚಾರಿಕ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸಲಾಗುವುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವಾಗ ಸಭ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಶಿಷ್ಟಾಚಾರವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯವಹಾರ ಅಥವಾ ಉದ್ಯೋಗದ ವಿಶೇಷ ಸಂದರ್ಭಗಳು ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ನಮ್ಮ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 0800 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 1900 ರವರೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುತ್ತಾರೆ.
- ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕರೆಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಗೌರವಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಬಾಕಿ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಮಾಡಿದ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ನಾವು ದಾಖಲಿಸುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಿದ ಸಂವಹನಗಳ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಇಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಬಾಕಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಾದಗಳು ಅಥವಾ ಭಿನ್ನಾಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಪರಸ್ಪರ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹ ಮತ್ತು ಕ್ರಮಬದ್ಧ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಸಹಾಯವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು.
- ಕುಟುಂಬದಲ್ಲಿ ದುಃಖ ಅಥವಾ ಇತರ ವಿಪತ್ತು ಸಂದರ್ಭಗಳಂತಹ ಅನುಚಿತ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಬಾಕಿ ಹಣವನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಕರೆಗಳು/ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

#### 4.6 ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯ ವಿಧಾನ

ಪ್ರಸ್ತುತ ಸ್ಪರ್ಧಾತ್ಮಕ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲಿ, ಸುಸ್ಥಿರ ವ್ಯವಹಾರ ಮಾದರಿಗಾಗಿ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ನೀಡುವುದು ಅತ್ಯಂತ ಮಹತ್ವದ್ದಾಗಿದೆ. ಯಾವುದೇ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಘಟಕದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ವ್ಯವಹಾರ ಜೀವನದ ಅವಿಭಾಜ್ಯ ಅಂಗವಾಗಿದೆ.

ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ನಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ತೃಪ್ತಿ ನಮ್ಮ ಪ್ರಮುಖ ಗಮನ. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪಾದಿಸಲು ಮಾತ್ರವಲ್ಲದೆ, ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವವರನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಅವರೊಂದಿಗೆ ದೀರ್ಘಕಾಲದ ಪಾಲುದಾರಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಲು ತ್ವರಿತ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಅತ್ಯಗತ್ಯ ಎಂದು ನಾವು ನಂಬುತ್ತೇವೆ. ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಅನುಭವವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಭವ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸಲು ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಹಲವಾರು ಉಪಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತಂದಿದೆ.

ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ನ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ಬಲಿಷ್ಠಗೊಳಿಸುವ ಸಲುವಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಸಂಸ್ಥೆ / ಪಾಲುದಾರರು ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ನಿಭಾಯಿಸುತ್ತದೆ.

ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್, ವಿಮಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಿತರಣೆಗಾಗಿ ಭಾರತೀಯ ವಿಮಾ ನಿಯಂತ್ರಣ ಮತ್ತು ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಲ್ಲಿ ("ಐಆರ್ ಡಿಎಐ") ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಏಜೆಂಟ್ (ಸಂಯೋಜಿತ) ಆಗಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ. ಅಂತೆಯೇ, ಪರವಾನಗಿ ಪಡೆದ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಏಜೆಂಟ್ ಆಗಿ ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಕೈಗೊಂಡ ವಿಮಾ ವಿತರಣೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಮಾರ್ಗಗಳು ಸಹ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತವೆ.

#### 4.6.1 ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು/ವಿನಂತಿಗಳು/ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಹಂತ 1:

ನಮ್ಮ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಅಥವಾ ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಅಥವಾ ಅದರ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳಿಂದ ಅನುಚಿತ ದುರ್ನಡತೆಯನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ.

- ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿ 1800-270-7000 ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9 ರಿಂದ ರಾತ್ರಿ 9:00 ರವರೆಗೆ. ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಭಾನುವಾರದವರೆಗೆ)

- [care.housingfinance@adityabirlacapital.com](mailto:care.housingfinance@adityabirlacapital.com) ಗೆ ಇ ಮೇಲ್ ಮಾಡಿ
- ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ನಮಗೆ ಬರೆಯಿರಿ:  
ಆದಿತ್ಯ ಬಿರ್ಲಾ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ - ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಕೋಶ  
ಆರ್ ಟೆಕ್ ಪಾರ್ಕ್, 15 ನೇ ಮಹಡಿ, ನಿರ್ಲಾನ್ ಕಾಂಪ್ಲೆಕ್ಸ್, ಆಫ್ ವೆಸ್ಟರ್ನ್ ಎಕ್ಸ್‌ಪ್ರೆಸ್ ಹೈವೇ, ಗೋರೆಗಾವ್ ಈಸ್ಟ್, ಮುಂಬೈ-400 063
- ಪರ್ಯಾಯವಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಹತ್ತಿರದ ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಶಾಖೆಗಳಿಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಬಹುದು (ಸಮಯ- ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9.30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6 ರವರೆಗೆ) ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ - ಅಂದರೆ ಪ್ರತಿ 1 ನೇ ಮತ್ತು 2 ನೇ ಶನಿವಾರ, ಎಲ್ಲಾ ಭಾನುವಾರ ಮತ್ತು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾದಿನಗಳು.

ಹಂತ 2:

ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಲಿಖಿತ ದೂರು ಬಂದರೆ, ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಒಂದು ವಾರದೊಳಗೆ ಅದನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ಸ್ವೀಕೃತಿ ಪತ್ರವು ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಹುದ್ದೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ದೂರನ್ನು ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿಗೆ ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರು ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಚಾನಲ್‌ಗಳು ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರವು ಅತ್ಯಂತ ಕಡಿಮೆಯಾಗಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಇಲ್ಲಿಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು:

ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು - ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕೋಶ: [grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com](mailto:grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com)

ನಾವು 5 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಖಾತರಿಪಡಿಸುತ್ತೇವೆ. ಹಂತ 3:

ಮೇಲಿನ ಹಂತ 2 ರಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಪರಿಹಾರವು ಇನ್ನೂ ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು.

ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ("ಪಿಎನ್ ಓ") ಆಗಿರುವ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ ("ಜಿಆರ್ ಓ") ಅವರ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

ಶ್ರೀಮತಿ ಸ್ಮಿತಾ ನಾಡಕರ್ಣಿ

ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 08045860159

ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: [ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com](mailto:ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com)

ಹಂತ 4:

ಗ್ರಾಹಕರು ಇನ್ನೂ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ಪರಿಹಾರವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ವಸತಿ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ -ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ, ಕೆಳಗಿನ ಲಿಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ನಿಗದಿತ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ, ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾದ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:

[https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2))/default.aspx)

**ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ** ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಕೋಶ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆ

ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಕೋರ್-5A, ಇಂಡಿಯಾ ಹ್ಯಾಬಿಟ್ಯಾಟ್ ಸೆಂಟರ್, ಲೋಧಿ ರಸ್ತೆ, ನವದೆಹಲಿ - 110 003.

**ಗ್ರಾಹಕರು** <https://nhb.org.in/> (ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಶೀರ್ಷಿಕೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಭೌತಿಕ ಮೋಡ್ ಮತ್ತು ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮೋಡ್ (ಜಿಆರ್ ಐಡಿಎಸ್) ನಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು) // <https://grids.nhbonline.org.in> ಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಬಹುದು.

#### 4.6.2 ಕಡ್ಡಾಯ ಪ್ರದರ್ಶನ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು

ನಮ್ಮ ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ನ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ:

- ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ವ್ಯವಸ್ಥೆ.
- ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು, ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಪ್ರದರ್ಶನ.
- ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಟರ್ನಾಓಂಡ್ ಸಮಯ, ಎಸ್ಕಲೇಷನ್‌ಗಾಗಿ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್, ಇತ್ಯಾದಿ.

- ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ದೂರುದಾರರು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಅತ್ಯಪರಾಧಿ, ದೂರುದಾರರು ಎನ್‌ಎಚ್ ಬಿ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಎನ್‌ಎಚ್ ಬಿ, ನವದೆಹಲಿಗೆ ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕೋಶವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಘಟಕದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗಾಗಿ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಅವರ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಹಂತಗಳಿಗೆ ತಲುಪಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಅವರು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ. ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಹಿರಿಯ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ದೂರು ನೀಡಬೇಕಾಗಿಲ್ಲದ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ತಲುಪುವುದು ಅಂತಿಮ ಪ್ರಯತ್ನವಾಗಿದ್ದರೂ, ಈ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು, ದೂರಿನ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಮತ್ತು ಉಲ್ಬಣಗೊಳ್ಳುವ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದಿಂದ ಅವುಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಮತ್ತು ಅದು ಮರುಕಳಿಸುವುದನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು ನಾವು ಬಲವಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿದ್ದೇವೆ.

#### 4.6.3 ಕಾಲಮಿತಿ

ದೂರುಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು, ಗ್ರಾಹಕರು ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು (ಗ್ರಾಹಕ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಯಂತ್ರೋಪಕರಣಗಳ ಕುರಿತು ಪಾಯಿಂಟ್ (ಎ) ನೋಡಿ). ದೂರು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದ್ದರೆ, ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಒಂದು ವಾರದೊಳಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ / ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ಸ್ವೀಕೃತಿ ಪತ್ರವು ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಹುದ್ದೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು.

ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ದೂರವಾಣಿ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ (ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಯಂತ್ರೋಪಕರಣಗಳ ಕುರಿತು ಪಾಯಿಂಟ್ (ಎ) ನೋಡಿ) ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ರವಾನಿಸಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರು ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಮುನ್ನಡೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಒಮ್ಮೆ ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಅಥವಾ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯವನ್ನು ಕೋರಿ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಇನ್ನೂ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅವರ ದೂರನ್ನು ಹೇಗೆ ಮುಂದುವರಿಸಬೇಕೆಂದು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ನಮಗೆ ಬರುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾದ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದಿಂದ ನೋಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಯಾವುದೇ ವಿಷಯದ ಬಗ್ಗೆ ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ನ ನಿಲುವಿನ ಸಂವಹನವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಪರಿಶೀಲನೆಗೆ ಸ್ವಲ್ಪ ಸಮಯ ಬೇಕಾದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಫಿನ್‌ಟೆಕ್/ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ಸಂಬಂಧಿತ ದೂರುಗಳು/ ಸಾಲಗಾರರು ಎತ್ತಿರುವ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಮೇಲಿನ ಷರತ್ತು (ಎ) ರಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದಂತೆ ಪಿಎನ್‌ಒ/ಜಿಆರ್‌ಒ ಹಾಗೂ ಎಸ್‌ಲೇಷನ್ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ. ಅಂತಹ ಪಿಎನ್‌ಒ / ಜಿಆರ್‌ಒ ತಮ್ಮ ಸಂಬಂಧಿತ ಡಿವಲ್‌ಎ ಗಳ ವಿರುದ್ಧದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಹ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಪಿಎನ್‌ಒ / ಜಿಆರ್‌ಒ ನ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್, ಅದರ ಸಾಲ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಮತ್ತು ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾದ KFS ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಲ್ಲಿ ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಯಾವುದೇ ಹೊಸ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಿದಾಗ, ಹೊಸ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸುವುದು ಸೇರಿದಂತೆ, ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ನೀತಿಯನ್ನು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ / ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ಮಂಡಳಿಯ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಲ್ಲಿ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

#### 4.6.4 ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿ ವಿಧಿಸುವಿಕೆಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ನಿಧಿಯ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಅನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಬಡ್ಡಿದರ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ.

ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿದರವು ಸಾಲಗಾರನ ಅಪಾಯದ ಶ್ರೇಣೀಕರಣವನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿರುತ್ತದೆ, ಅಂದರೆ ಆರ್ಥಿಕ ಶಕ್ತಿ, ವ್ಯವಹಾರ, ವ್ಯವಹಾರದ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ನಿಯಂತ್ರಕ ಪರಿಸರ, ಸ್ಪರ್ಧೆ, ಸಾಲಗಾರನ ಹಿಂದಿನ ಚರಿತ್ರೆ ಇತ್ಯಾದಿ.

ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುತ್ತದೆ.

ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾದ ಕಂತುಗಳು ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಅಸಲಿನ ನಡುವಿನ ವಿಭಜನೆಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸೂಚಿಸುತ್ತವೆ.

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲೆ ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು (ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ) ವಿಧಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಕಂಪನಿಯ ಮಂಡಳಿಯು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವ ನೀತಿಯನ್ನು ("ಬಡ್ಡಿದರ ನೀತಿ") ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗಿದೆ.

#### 4.6.5. ಸಾಲ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು

- ಸಾಲಗಾರರು ಪಡೆಯುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿರುವುದು / ಪಾಲಿಸದಿರುವುದು / ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ.
- ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಂಡವಾಳೀಕರಣ ಇರುವುದಿಲ್ಲ, ಅಂದರೆ ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ವಿಳಂಬಿತ ಪಾವತಿಯ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ನಿಗದಿತ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಪರಿಹಾರ ದಿನಾಂಕದವರೆಗೆ ಪಾವತಿಸದ ಕಂತಿನ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿರುವ ಬಡ್ಡಿ / ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅಂಶವನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
- ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ / ಉತ್ಪನ್ನ ವರ್ಗದಲ್ಲಿ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡದೆ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣವು ಸಮಂಜಸವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಯಾವುದೇ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅನುಸರಣೆ / ಪಾಲಿಸದಿರುವುದು / ಉಲ್ಲಂಘನೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು. ವ್ಯವಹಾರ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ' ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕವಲ್ಲದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿರಬಾರದು.
- ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ, ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ (ಎಮ್‌ಐಟಿಸಿ) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

#### 5. ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್:

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021 ("ಯೋಜನೆ") ಅನ್ನು ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೂ ವಿಸ್ತರಿಸಲು ಆರ್‌ಬಿಐ ಯೋಜಿಸುತ್ತಿದೆ. ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಈ ಯೋಜನೆ ABHFL ಗೆ ಅನ್ವಯವಾದರೆ, ಶ್ರೀಮತಿ ಸ್ಮಿತಾ ನಾಡಕರ್ಣಿ ಅವರನ್ನು ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯಾಗಿ ನೇಮಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

#### 6. ಸಾಮಾನ್ಯ

- 6.1. ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವ ವಿವರಗಳನ್ನು ಅವರ ನಿವಾಸದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ವ್ಯವಹಾರ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ನೇಮಿಸಲಾದ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಅವರ ನಿವಾಸ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ವ್ಯವಹಾರ ವಿಳಾಸಗಳಿಗೆ ಭೌತಿಕವಾಗಿ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ.
- 6.2. ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ವಹಿವಾಟನ್ನು ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ತನಿಖೆ ಮಾಡಬೇಕಾದರೆ ಮತ್ತು ಪೊಲೀಸ್/ಇತರ ತನಿಖಾ ಸಂಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳಬೇಕಾದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಸಹಕರಿಸಬೇಕೆಂದು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ.
- 6.3. ಗ್ರಾಹಕರು ಮೋಸದಿಂದ ವರ್ತಿಸಿದರೆ, ಅವರ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ಎಲ್ಲಾ ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಅವರು/ಅವಳು ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಸಮಂಜಸವಾದ ಕಾಳಜಿಯಿಲ್ಲದೆ ವರ್ತಿಸಿದರೆ ಮತ್ತು ಅದು ನಷ್ಟವನ್ನುಂಟುಮಾಡಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಅದಕ್ಕೆ ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಬಹುದು.
- 6.4. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ (ಸಾಲಗಾರರು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗಮನಿಸದ ಹೊರತು) ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಸಾಲಗಾರರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಡೆಯುತ್ತದೆ.

- 6.5. ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಾಲ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗಾಗಿ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ನ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರಬೇಕು.
- 6.6. ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಮೊತ್ತ, ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿಯ ಅವರ್ತನದ ಮೂಲಕ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರು ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿದ್ದರೆ, ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ದೇಶದ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೋಟೀಸ್‌ಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ನೆನಪಿಸುವುದು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಅದನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- 6.7. ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ, ಅಂದರೆ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಅನಗತ್ಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆಗೊಳಿಸುವುದು, ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ತೋಳ್ಬಲ ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಬರುವ ದೂರುಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಗಳ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ಅಸಭ್ಯ ವರ್ತನೆಯೂ ಸೇರಿರುವುದರಿಂದ, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- 6.8. ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು (ಎಮ್‌ಐಟಿಸಿ) ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತದೆ. ಈ ದಾಖಲೆಯು ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ನಿಂದ ಪಡೆಯಲಾಗುತ್ತಿರುವ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ದಾಖಲೆಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಇರುತ್ತದೆ. ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ನಡುವೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲಾದ ನಕಲಿ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- 6.9. ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ತಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ: ಹಿಂದಿ, ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತವಾದ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ.
- 6.10. ಸಾಲ ನೀಡುವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ ಮತ್ತು ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು, ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವಲ್ಲಿ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಅಶಕ್ತ ಅರ್ಜಿದಾರರನ್ನು ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇದು ಸಮಾಜದ ವಿವಿಧ ವರ್ಗಗಳಿಗಾಗಿ ರೂಪಿಸಲಾದ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವುದರಿಂದ ಅಥವಾ ಭಾಗವಹಿಸುವುದರಿಂದ ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಅನ್ನು ತಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ.
- 6.11. ವಿವಿಧ ಫಾಲುದಾರರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುವುದು.

**ஃபேர் பிராக்டிஸ் கோடு (நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு)**

## 1. அறிமுகம்

இந்த குறியீடு, மாஸ்டர் டைரக்டுன் - வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் - ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் கம்பெனி (ரிசர்வ் வங்கி) டைரக்டுன்கள், 2021, பிப்ரவரி 17, 2021 தேதியிட்ட RBI/2020-21/73, அவ்வப்போது திருத்தப்பட்டதன் அடிப்படையில் தயாரிக்கப்பட்டது

இந்த குறியீடு ஆதித்யா பிர்லா ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் ("ABHFL / நிறுவனம்") ஏற்கனவே இருக்கும் வாடிக்கையாளர்கள் மற்றும் வருங்கால வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்பு கொள்ளும் போது பின்பற்ற வேண்டிய குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை அமைக்கிறது. இது வாடிக்கையாளர்களுக்கு தகவல்களை வழங்குகிறது மற்றும் நிறுவனம் அவர்களை ஒவ்வொரு நாளும் எவ்வாறு கையாள வேண்டும் என்பதை விளக்குகிறது.

### 1.1 இந்தக் குறியீட்டின் நோக்கம்

- வாடிக்கையாளர்களைக் கையாள்வதில் உயர் தரநிலைகளை அமைப்பதன் மூலம் நல்ல மற்றும் நியாயமான நடைமுறைகளை ஊக்குவித்தல்;
- வெளிப்படைத்தன்மையை அதிகரிப்பதன் மூலம் வாடிக்கையாளர் சேவைகளில் வாடிக்கையாளர் நியாயமான முறையில் என்ன எதிர்பார்க்கலாம் என்பதைப் பற்றி நன்கு புரிந்து கொள்ளுதல்;
- உயர் செயல்பாட்டு தரநிலைகளை அடைவதற்கு போட்டியின் மூலம் சந்தை காரணிகளை ஊக்குவித்தல்;
- வாடிக்கையாளர் மற்றும் ABHFL இடையே நியாயமான மற்றும் சுமுகமான ஒரு உறவை ஊக்குவித்தல்;
- ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் சிஸ்டத்தில் நம்பிக்கையை வளர்த்தல்.

### 1.2 குறியீட்டு விண்ணப்பம்

இந்த குறியீடு ABHFL வழங்கும் அனைத்து தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கும் பொருந்தும், அவை டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள் (சுயமான மற்றும்/அல்லது அவுட்சோர்சிங் ஏற்பாட்டின் கீழ்) மூலம் கவுண்டரில், தொலைபேசி வழியாக, தபால் மூலமாக, ஊடாடும் மின்னணு சாதனங்கள் மூலமாக, இணையத்தில், பிரதிநிதிகள் மூலமாக அல்லது வேறு எந்த முறையிலும் வழங்கப்படுகின்றன. ABHFL-இன் அனைத்து ஊழியர்களும் இந்தக் குறியீட்டைக் கடைப்பிடிக்க வேண்டும்.

## 2. வாடிக்கையாளர்களுக்கான ABHFL-இன் வாக்குறுதி:

வாடிக்கையாளருடனான எங்கள் அனைத்து நடவடிக்கைகளிலும் நியாயமாகவும், வெளிப்படையான தன்மையோடும், ஒரு அர்த்தத்தோடும் செயல்பட:

- நாங்கள் வழங்கும் தயாரிப்புகளுக்கும் சேவைகளுக்கும் மற்றும் எங்கள் ஊழியர்கள் பின்பற்றும் செயல்முறைகளுக்கும் நடைமுறைகளுக்கும் இந்த குறியீட்டில் உள்ள உறுதிமொழிகளையும் தரநிலைகளையும் பூர்த்தி செய்தல்;
- எங்கள் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்புடைய சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளை கடிதத்தில் மற்றும் ஆவணத்திலும் பூர்த்தி செய்வதை உறுதி செய்தல்;
- வாடிக்கையாளர்களுடனான எங்கள் பரிவர்த்தனைகள் ஒருமைப்பாடு மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை ஆகிய நெறிமுறைக் கொள்கைகளின் அடிப்படையில் அமைந்திருப்பதை உறுதி செய்தல்.

## 3. விளம்பரப்படுத்துதல், சந்தைப்படுத்துதல் மற்றும் விற்பனைகள் நாங்கள்:

- அனைத்து விளம்பரம் மற்றும் விளம்பரப் பொருட்கள் தெளிவாக இருப்பதையும், தவறாக வழிநடத்தாமல் இருப்பதையும் உறுதிசெய்வோம்.

- b) சேவை அல்லது தயாரிப்புக்கான கவனத்தை ஈர்க்கும் மற்றும் வட்டி விகிதத்தை உள்ளடக்கிய எந்தவொரு ஊடகம் மற்றும் விளம்பரப் படைப்புகளில் உள்ள எந்தவொரு விளம்பரத்திலும், பிற கட்டணங்கள் மற்றும் செலவுகள் பொருந்துமா என்பதையும், கோரிக்கையின் பேரில் தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் முழு விவரங்கள் கிடைக்குமா என்பதையும் நாங்கள் குறிப்பிடுவோம்.
- c) பின்வருவனவற்றில் ஏதேனும் ஒன்றின் மூலம் வாடிக்கையாளர்கள் வட்டி விகிதங்கள், பொதுவான செலவுகள் மற்றும் கட்டணங்கள் (அபராத கட்டணங்கள் ஏதேனும் இருந்தால்) பற்றிய தகவல்களைப் பெறலாம்:
- எங்களது அனைத்து கிளைகளிலும் உள்ள அறிவிப்புகள் மூலமாக;
  - தொலைபேசி அல்லது உதவிமையங்கள் மூலமாக;
  - எங்களது நியமிக்கப்பட்ட ஊழியர்கள்/உதவி-மையம் மூலமாக;
  - எங்களது வலைதளத்திலிருந்து.
  - சேவை வழிகாட்டி/கட்டண அட்டவணையின் நகல் மூலமாக
- d) ஆதரவு சேவைகளை வழங்குவதற்காக மூன்றாம் தரப்பினரின் சேவைகளை நாங்கள் பெற்றால், அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினர் வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்களை (அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினருக்கு ஏதேனும் கிடைத்தால்) நாங்கள் கையாளும் அதே அளவிலான ரகசியத்தன்மை மற்றும் பாதுகாப்புடன் கையாள முயற்சிப்போம்.
- e) எங்களிடமிருந்து பெறப்படும் தயாரிப்புகளின் அம்சங்கள் குறித்த தகவல்களை ABHFL அவ்வப்போது வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிப்போம். அத்துடன், எங்களது பிற தயாரிப்பு / சேவை சலுகைகள் அல்லது விளம்பர சலுகைகள் பற்றிய தகவல்கள், ABHFL-க்கு அஞ்சல் மூலமாகவோ அல்லது விண்ணப்பப் படிவத்தின் மூலமாகவோ அல்லது வலைத்தளத்திலோ அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணிலோ பதிவு செய்வதன் மூலமாகவோ அத்தகைய தகவல் அல்லது சேவையைப் பெறுவதற்கு அவர் / அவள் / அவர்கள் ஒப்புதல் அளித்திருந்தால் மட்டுமே வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.
- f) எங்கள் தயாரிப்புகள்/சேவைகளை விற்பனை செய்ய வாடிக்கையாளர்களை தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது எந்த மின்னணு ஊடகம் மூலமாகவும் அணுகும் போது அவர்கள் தங்களை அடையாளம் கண்டுகொள்ளும் எங்கள் தயாரிப்புகள்/சேவைகளை சந்தைப்படுத்துவதற்கு நாங்கள் பெறக்கூடிய எங்கள் நேரடி விற்பனை ஏஜென்ஸிகளுக்கு (டிஎஸ்ஏக்கள்) நடத்தை நெறிமுறைகளை நாங்கள் வகுத்துள்ளோம்.
- g) எங்களது பிரதிநிதி / கூரியர் அல்லது DSA ஏதேனும் முறையற்ற நடத்தையில் ஈடுபட்டதாக அல்லது இந்த குறியீட்டை மீறி செயல்பட்டதாக வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து ஏதேனும் புகார் வந்தால், வாடிக்கையாளருக்கு திருப்தி அளிக்கும் வகையில் புகாரை விசாரித்துத் தீர்ப்பதற்கு உரிய நடவடிக்கைகளை எடுப்போம்.

#### 4 கடன்கள்

##### 4.1 (i) கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்:

1. கடன் வாங்குபவருடனான அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் உள்ளூர் மொழியிலோ அல்லது கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியிலோ இருக்க வேண்டும்.
2. ABHFL கடனாளிக்கு கடன் விண்ணப்பத்தை செயல்படுத்துவதற்கான கட்டணங்கள் / சேவைக் கட்டணங்கள், கடன் தொகை அனுமதிக்கப்படவில்லை அல்லது வழங்கப்படவில்லை என்றால் பணம் திரும்பப் பெறப்படும் கட்டணங்கள், முன்பணம் செலுத்தும் விருப்பங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் (இருந்தால்), தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான அபராதக் கட்டணங்கள் (இருந்தால்), நிலையான வட்டி விகிதம் மற்றும் ஃப்ளோட்டிங் வட்டி விகிதத்திற்கு இடையையான மாற்றங்களுக்கான மாற்றக் கட்டணங்கள், வட்டி மறுசீரமைப்பு பிரிவு உள்ளதா என்பதை

வெளிப்படுத்துதல் மற்றும் கடனாளியின் நலனை பாதிக்கும் ஏதேனும் மற்ற விவரங்களை வெளிப்படுத்த வேண்டும்.

3. கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்குதல்/அனுமதிப்பதில் உள்ள அனைத்து கட்டணங்களையும் உள்ளடக்கிய 'அனைத்து செலவுகளையும்' ABHFL வெளிப்படையான முறையில் வெளியிடும். இந்தக் கட்டணங்கள்/செலவுகள் பாரபட்சமற்றதாக இருக்க வேண்டும்.

a) ABHFL இன் 'விண்ணப்ப படிவம் / பொருத்தமான ஆவணங்கள்' நிறுவனத்தினால் வழங்கப்படும் ஒவ்வொரு தயாரிப்பிற்கும் வேறுபட்டதாக இருக்கும், அந்த தயாரிப்பின் தேவைக்கு ஏற்ப, மற்றும் அதில் கடனாளியால் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய அனைத்து தகவல்களும் உள்ளடக்கப்படும். ஒரு அர்த்தமுள்ள ஒப்பீட்டை மேற்கொள்ள கடனாளிக்கு உதவுவதற்காக தேவையான தகவல்களை ABHFL வழங்கும், இதன் மூலம் கடனாளி பிற HFCகள் வழங்கியுள்ள பொருத்தமான விதிமுறைகளுடன் ஒப்பிட்டு, அந்த ஒப்பீட்டின் அடிப்படையில் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும்.

b) விண்ணப்பப் படிவம்/ வலைத்தளம் அதாவது <https://homefinance.adityabirlacapital.com> / ABHFL-இன் பொருத்தமான ஆவணங்கள், கடனாளிகள் / இணை கடனாளிகள் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களின் பட்டியலையும் விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சேர்த்துக் குறிப்பிடலாம்.

c) கடன்களைப் பெறுவதற்கான விண்ணப்பப் படிவத்தைப் பெற்றதற்கான ஒப்புதலை அதன் கடனாளிக்கு வழங்கும் ஒரு வழிமுறையை ABHFL கொண்டுள்ளது. தேவையான அனைத்து தகவல்களும் முழுமையாகப் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 15 நாட்களுக்குள் ABHFL அதன் முடிவை கடனாளிக்குத் தெரிவிக்கும்.

#### (ii) கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்

a) பொதுவாக கடன் விண்ணப்பத்தை பரிசீலிப்பதற்குத் தேவையான அனைத்து விவரங்களும் விண்ணப்பிக்கும் நேரத்தில் எங்களால் சேகரிக்கப்படும். இருப்பினும், எங்களுக்கு ஏதேனும் கூடுதல் தகவல் தேவைப்பட்டால், வாடிக்கையாளரை உடனடியாக மீண்டும் தொடர்பு கொள்வோம் என்பதை நாங்கள் அவருக்குத் தெரிவிப்போம்.

b) வருடாந்திர வட்டி விகிதம், விண்ணப்ப முறை, EMI அமைப்பு, முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள், அபராதக் கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருந்தால்) உள்ளிட்ட அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன், அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் தொகையை, உள்ளூர் மொழியிலோ அல்லது ஒப்புதல் கடிதம் மூலமாகவோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ எழுத்துப்பூர்வமாக வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிப்போம், மேலும் இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடனாளி எழுத்துப்பூர்வமாக ஏற்றுக்கொண்டதை எங்கள் பதிவில் வைத்திருப்போம்.

c) கடன்களை அனுமதிக்கும்/வழங்கும்போது, ஒவ்வொரு கடனாளிக்கும் கடன் ஆவணத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகலுடனும், கடன் ஆவணத்தின் நகலையும், ஒப்புதலை உறுதி செய்யும் வகையில் நாங்கள் வழங்குவோம்.

d) கடனைத் தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு அபராதங்கள் விதிக்கப்படும் என்பதை ABHFL கடன் ஒப்பந்தத்தில் தடித்த எழுத்துக்களில் குறிப்பிடப்பட்டிருக்கும்.

e) பொருந்தக்கூடிய இடங்களில், MITC-யின் ஒரு பகுதியாக இருக்கும் முக்கிய உண்மை அறிக்கையானது (KFS), அனைத்து டிஜிட்டல் கடன் தயாரிப்புகளுக்கான ஒப்பந்தத்தை நிறைவேற்றுவதற்கு முன்பு ஏற்றுக்கொள்வதற்காக கடனாளிக்கு வழங்கப்படும்.

(iii) கடன் விண்ணப்பத்தை நிராகரிப்பது பற்றிய தகவல்

விண்ணப்பம் நிராகரிக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளருக்கு, அவர்களின் விண்ணப்பம் நிராகரிக்கப்பட்டதற்கான காரணத்தை (காரணங்களை) எழுத்துப்பூர்வமாகத் தெரிவிப்போம்.

**(iv) விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்களுடன் கூடிய கடன் வழங்கல்**

- a) கடன் வழங்கல், வாடிக்கையாளர்களின் தேவைகளுக்கு ஏற்ப அவர்களால் செய்யப்பட்ட கடன் வழங்கல் கோரிக்கையைப் பொறுத்து, கடன் ஒப்புதல் கடிதம் / வழங்கல் அட்டவணை அல்லது கடன் ஒப்பந்தம் / வாடிக்கையாளருடன் செய்யப்பட்ட பிற கடன் ஆவணங்களில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நிலையான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் அடிப்படையில் மேற்கொள்ளப்படும்.
- b) எங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு, கடனாளி புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் அல்லது அவர்கள் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் எந்தவொரு மாற்றத்தையும் அறிவிப்போம், இதில் பணம் செலுத்தும் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், அபராதக் கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருந்தால்), சேவைக் கட்டணங்கள், முன்கூட்டிய செலுத்தும் கட்டணங்கள், பிற பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள்/செலவுகள் போன்றவை அடங்கும். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் எதிர்காலத்தில் மட்டுமே செயல்படுத்தப்படுவதையும் நாங்கள் உறுதி செய்வோம். இது சம்பந்தமாக ஒரு பொருத்தமான நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில் / செயல்படுத்தப்பட்ட பிற ஆவணங்களில் இணைக்கப்பட்டுள்ளது.
- c) அத்தகைய மாற்றம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு பாதகமாக இருந்தால், அவர் / அவள் / அவர்கள் 60 நாட்களுக்குள் மற்றும் எந்த முன்னறிவிப்பும் இல்லாமல் தங்கள் கணக்கை மூடலாம் அல்லது கூடுதல் கட்டணம் அல்லது வட்டி எதுவும் செலுத்தாமல் மாற்றலாம்.
- d) கடன் ஆவணத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனை திரும்பப் பெறுதல்/விரைவுபடுத்துதல் அல்லது கூடுதல் பாதுகாப்புகளை நாடுதல் ஆகியவை கடன் ஆவணங்களுடன் ஒத்துப்போகின்றன.
- e) அனைத்து நிலுவைத் தொகையையும் திருப்பிச் செலுத்திய பிறகு அல்லது கடன் நிலுவைத் தொகையை அடைந்தவுடன், வாடிக்கையாளர் சார்பாக எங்களிடம் உள்ள வேறு ஏதேனும் கோரிக்கைக்கான சட்டப்பூர்வமான உரிமை அல்லது உரிமைக்கு உட்பட்டு அனைத்துப் பத்திரங்களையும் நாங்கள் விடுவிப்போம். அத்தகைய ஈடுசெய்யும் உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டுமானால், மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் மற்றும் தொடர்புடைய உரிமைகோரல் தீர்க்கப்படும்/செலுத்தப்படும் வரை பத்திரங்களைத் தக்கவைத்துக்கொள்ள எங்களுக்கு உரிமை உள்ள நிபந்தனைகள் பற்றிய முழு விவரங்களுடன் வாடிக்கையாளர்கள்/கடனாளிகளுக்கு அறிவிப்பு வழங்கப்படும்.
- f) நாங்கள் அனைத்து அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களையும் விடுவிப்போம் மற்றும் 30 நாட்களுக்குள் எந்தவொரு பதிவேட்டில் பதிவுசெய்யப்பட்ட கட்டணங்களையும் அகற்றுவோம், முழுவதுமாக திருப்பிச் செலுத்திய பிறகு மற்றும் கடன் கணக்கை செட்டில் செய்தவுடன், கடன் வாங்குபவருக்கு எதிரான நிறுவனத்தின் வேறு ஏதேனும் உரிமைகோரல்களுக்கு உட்பட்டு, கடனாளிகளுக்கு நோட்டீஸ் வழங்கப்படும்.

**(v) வட்டி விகிதங்களில் உள்ள மாற்றங்கள்:**

- a) கடனுக்கு ஒப்புதல் அளிக்கும் நேரத்தில், கடனுக்கான முக்கிய வட்டி விகிதத்தில் ஏற்படும் மாற்றத்தின் சாத்தியமான விளக்கமான தாக்கம் குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும், இது EMI மற்றும்/அல்லது தவணைக்காலம் அல்லது இரண்டிலும் மாற்றங்களுக்கு வழிவகுக்கும். பின்னர், மேற்கூறிய காரணங்களால் EMI / தவணைக்காலம் அல்லது இரண்டிலும் ஏதேனும் அதிகரிப்பு இருந்தால், அது உடனடியாக பொருத்தமான வழிமுறைகள் மூலம் கடனாளிகளுக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

- b) கடன் தவணைக் காலத்தின் எந்த நேரத்திலும், கடனாளிகள் பின்வரும் ஆப்டென்சுகளின் ஒன்றைத் தேர்வு செய்யலாம்:
- EMI தொகையில் மேம்பாடு அல்லது தவணை நீட்டிப்பு அல்லது இரண்டு ஆப்டென்சுகளின் சேர்க்கை. இது ABHFL-ல் உள்ள பாலியின் கீழ் பரிந்துரைக்கப்பட்ட தகுதி விதிமுறைகளுக்கும் MITC-இன் கீழ் பரிந்துரைக்கப்பட்ட கட்டணங்களுக்கும் உட்பட்டது. ஃப்ளோட்டிங் விகிதக் கடனின் போது தவணைக்காலத்தை நீட்டிப்பது எதிர்மறையான கடன் தள்ளுபடியை ஏற்படுத்தக்கூடாது மற்றும்/அல்லது மறுகட்டமைப்புக்கு சமமானதாக இருக்கக்கூடாது என்பதை ABHFL கருத்தில் கொள்ள வேண்டும் மற்றும்
  - MITC இன் கீழ் பரிந்துரைக்கப்பட்ட முன்கூட்டிய அடைப்பு கட்டணங்கள்/ முன்கூட்டிய செலுத்தும் அபராதம் விகிதக்கட்டுவதற்கு உட்பட்டு, கிடைக்கக்கூடிய சேனல்கள் மூலம் ABHFL-ஐத் அணுகுவதன் மூலம், கடனின் தவணைக் காலத்தில் எந்த நேரத்திலும், பகுதியளவு அல்லது முழுமையாக முன்கூட்டிய செலுத்தலாம்.

#### 4.2 உத்தரவாதம்

ஒருவர் கடனுக்கு உத்தரவாதம் அளிப்பவராக இருக்க பரிசீலிக்கும்போது, நாங்கள் அவர்களுக்கு பின்வருவன குறித்து தெரிவிப்போம்:

- உத்தரவாதமளிப்பவராக அவரது/அவளது நம்பகத்தன்மை;
- அவர் / அவள் தன்னை / தன்னை எங்களிடம் ஒப்படைக்கும் பொறுப்பின் அளவு;
- உத்தரவாதமளிப்பவரை அவரது/அவளது/அவர்களின் பொறுப்பை செலுத்த நாங்கள் அழைக்கும் சூழ்நிலைகள்;
- அவர்கள் காப்பீட்டாளராக கட்டணம் செலுத்த தவறினால், ABHFL அவர்களின் பிற பணங்களுக்கு மீள்பற்றுப் பெற முடியுமா;
- உத்தரவாதமளிப்பவராக அவரது/அவளது/அவர்களின் பொறுப்புகள் ஒரு குறிப்பிட்ட அளவிற்கு வரையறுக்கப்பட்டுள்ளதா அல்லது அவை வரம்பற்றதா என்பது குறித்து;
- உத்தரவாதமளிப்பவராக அவரது / அவளது / அவர்களின் பொறுப்புகள் விடுவிக்கப்படும் நேரம் மற்றும் சூழ்நிலைகள் மற்றும் ABHFL அதைப் பற்றி அவருக்கு / அவளுக்கு அறிவிக்கும் விதம் குறித்தும்; மேலும் அவர் / அவள் / அவர்கள் உத்தரவாதமளித்திருக்கும் கடனாளியின் அறியப்பட்ட நிதி நிலையில் ஏதேனும் குறிப்பிடத்தக்க பாதகமான மாற்றம் இருந்தால் அது குறித்தும் நாங்கள் அவர்களுக்குத் தெரிவிப்போம்.
- நிலுவைத் தொகையைச் செலுத்த போதுமான வழிகள் இருந்தும், கடன் வழங்குபவர் விடுத்த கோரிக்கைக்கு உத்தரவாதம் அளிப்பவர் இணங்க மறுத்தால், அந்த உத்தரவாததாரர் வேண்டுமென்றே கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தாதவராகக் கருதப்படுவார்.

#### 4.3 தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மை

உங்கள் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களையும் நாங்கள் தனிப்பட்டதாகவும் ரகசியமாகவும் கருதுவோம் [நீங்கள் இனி வாடிக்கையாளராக இல்லாவிட்டாலும் கூட], அத்துடன் பின்வரும் விதிமுறைகள் மற்றும் பாலிசிகளைப் பின்பற்றுவோம். பின்வரும் விதிவிலக்கான நிகழ்வுகளைத் தவிர, எங்கள் குழுவில் உள்ள பிற நிறுவனங்கள் உட்பட, வாடிக்கையாளரால் வழங்கப்பட்ட அல்லது வாடிக்கையாளரின் கணக்குகள் தொடர்பான தகவல் அல்லது தரவை நாங்கள் வெளிப்படுத்த மாட்டோம்:

- சட்டப்படி நாம் தகவல் கொடுக்க வேண்டியிருந்தால்;
- பொதுமக்களுக்கு தகவல்களை வெளியிட வேண்டிய கடமை இருந்தால்;
- எங்களது நலனுக்காக (எடுத்துக்காட்டாக, மோசடியைத் தடுக்க) தகவலை வழங்க வேண்டும் என்று கோரினால், ஆனால் வாடிக்கையாளர் அல்லது வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் (பெயர் மற்றும் முகவரி உட்பட) பற்றிய தகவல்களை வேறு யாருக்கும், எங்கள் குழுவில் உள்ள பிற

நிறுவனங்கள் உட்பட, சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக வழங்குவதற்கு இதை ஒரு காரணமாகப் பயன்படுத்த மாட்டோம்;

- d) வாடிக்கையாளர் தகவலை வெளியிடுமாறு எங்களிடம் கேட்டுக்கொண்டால், அல்லது வாடிக்கையாளரின் அனுமதி எங்களிடம் இருந்தால்;
- e) வாடிக்கையாளரைப் பற்றிய குறிப்பைக் கொடுக்குமாறு எங்களிடம் கேட்கப்பட்டால், அதை வழங்குவதற்கு முன் வாடிக்கையாளரின் ஒப்புதலைப் பெறுவோம்;
- f) வாடிக்கையாளரைப் பற்றி ABHFL வைத்திருக்கும் தனிப்பட்டப் பதிவுகளை அனுசுவதற்கான தற்போதைய சட்டக் கட்டமைப்பின் கீழ் உள்ள உரிமைகளின் அளவு குறித்து வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.
- g) வாடிக்கையாளரின் ஒப்புதல் இல்லாமல் அவரது தனிப்பட்ட தகவலை சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக நாங்கள் பயன்படுத்த மாட்டோம்

#### 4.4 கடன் குறிப்பு நிறுவனங்கள் (கிரெடிட் ரெஃபரன்ஸ் ஏஜென்சீஸ்)

- a) வாடிக்கையாளர் எங்களிடம் ஒரு கடன் கணக்கைத் தொடங்கும் போது, அவருடைய கணக்கு விவரங்களைக் கிரெடிட் ரெஃபரன்ஸ் ஏஜென்சிகளுக்கு எப்போது அனுப்பலாம் மற்றும் அவர்களுடன் இணைந்து நாம் செய்யக்கூடிய காசோலைகள் குறித்து அவருக்குத் தெரிவிப்போம்.
- b) வாடிக்கையாளர் எங்களுக்கு செலுத்த வேண்டிய தனிப்பட்ட கடன்கள் பற்றிய தகவல்களை பின்வரும் காரணங்களுக்காக கிரெடிட் ரெஃபரன்ஸ் ஏஜென்சிகளுக்கு நாங்கள் வழங்கலாம்:
  - i. வாடிக்கையாளர் பணம் செலுத்த தவறும்பட்சத்தில்;
  - ii. நிலுவையில் உள்ள தொகை சர்ச்சைக்குரியதாக இல்லாதபட்சத்தில்; மற்றும்
  - iii. எங்களின் முறையான கோரிக்கையைப் பின்பற்றி, அவருடைய/அவளுடைய கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதில் நாங்கள் திருப்தியடையும் வகையில் வாடிக்கையாளர்கள் முன்மொழிவுகளை வழங்கவில்லை எனும்போது.
- c) வாடிக்கையாளர் எங்களுக்கு அனுமதி அளித்திருந்தால், அவரது கடன் கணக்கின் அன்றாட செயல்பாடு குறித்த பிற தகவல்களை நாங்கள் கிரெடிட் ரெஃபரன்ஸ் ஏஜென்சிகளுக்கு வழங்குவோம்.
- d) இதுபோன்ற சந்தர்ப்பங்களில், வாடிக்கையாளர்கள் எங்களுக்கு செலுத்த வேண்டிய கடன்கள் பற்றிய தகவல்களை நாங்கள் கிரெடிட் ரெஃபரன்ஸ் ஏஜென்சிகளுக்கு வழங்க திட்டமிட்டுள்ளோம் என்பதை எழுத்துப்பூர்வமாக வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கலாம். அந்த சமயத்தில், கிரெடிட் ரெஃபரன்ஸ் ஏஜென்சிகளின் பங்கு மற்றும் நாங்கள் வழங்கும் தகவல் வாடிக்கையாளரின் கடன் பெறும் திறனில் ஏற்படுத்தும் தாக்கத்தை வாடிக்கையாளருக்கு விளக்குவோம்.
- e) கிரெடிட் ரெஃபரன்ஸ் ஏஜென்சிகளுக்கு நாங்கள் வழங்கிய தகவலின் நகலை வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்குவோம் அல்லது அவர்கள் கோரினால், கிரெடிட் ரெஃபரன்ஸ் எவ்வாறு செயல்படுகிறது என்பதை விளக்கும் துண்டுப் பிரசுரங்களை வழங்குவோம்.

#### 4.5 நிலுவைத் தொகைகளை வசூலித்தல்

- 4.5.1 நாங்கள் கடன்களை வழங்கும் சமயத்தில், தவணைத் தொகை, தவணைக்காலம் மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் கால அளவு ஆகியவற்றின் மூலம் திருப்பிச் செலுத்தும் செயல்முறையை வாடிக்கையாளருக்கு விளக்குவோம். இருப்பினும், வாடிக்கையாளர் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையை முறையாகப் பின்பற்றவில்லை எனில், நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்க நாட்டில் வழக்கத்தில் உள்ள சட்டங்களின்படி வரையறுக்கப்பட்ட செயல்முறை பின்பற்றப்படும். இந்தச் செயல்முறையானது, வாடிக்கையாளருக்கு நினைவூட்டுவதற்காக அறிவிப்புகளை

அனுப்புவதன் மூலமோ அல்லது தனிப்பட்ட முறையில் நேரில் வருவதன் மூலமோ மற்றும்/அல்லது உடைமை ஏதேனும் இருந்தால் அதை கையப்படுத்துவதையும் உள்ளடக்கும்.

4.5.2 எங்கள் வசூல் பாலிசி மரியாதை, நியாயமான நடைமுறை மற்றும் இணங்க வைப்பதின் அடிப்படையில் கட்டமைக்கப்பட்டுள்ளது. வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கை மற்றும் நீண்ட கால உறவை வளர்ப்பதில் நாங்கள் நம்பிக்கை கொண்டுள்ளோம். எங்கள் ஊழியர்கள் அல்லது நிலுவைத் தொகை வசூல் மற்றும்/அல்லது உடைமை மீட்புப் பணிகளில் எங்களைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்த அங்கீகரிக்கப்பட்ட எந்தவொரு நபரும் தங்களை அடையாளம் காட்டிக் கொண்டு, நாங்கள் வழங்கிய அதிகாரக் கடிதத்தைக் காண்பிப்பார்கள், மேலும் கோரிக்கையின் பேரில், எங்களது அதிகாரத்தின் கீழ் வழங்கப்பட்ட அவரது அடையாள அட்டையை வாடிக்கையாளரிடம் காண்பிப்பார்கள். நாங்கள் வாடிக்கையாளருக்கு நிலுவைத் தொகை தொடர்பான அனைத்து தகவல்களையும் வழங்குவோம் மற்றும் நிலுவைத் தொகையை செலுத்துவதற்கு போதுமான அறிவிப்பை வழங்க முயற்சிப்போம்

4.5.3 நிலுவைத் தொகை வசூலிப்பி மற்றும்/அல்லது உடைமையை மீள் கையகப்படுத்தலில் எங்களைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்த அங்கீகரிக்கப்பட்ட அனைத்து ஊழியர்களும் அல்லது எந்தவொரு நபரும் கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள எங்களது வழிகாட்டு முறைகளைப் பின்பற்றுவார்கள்:

- வாடிக்கையாளர்கள் பொதுவாக தங்களுக்கு விருப்பமாக குறிப்பிட்ட இடத்தில் தொடர்பு கொள்ளப்படுவர், ஒருவேளை குறிப்பிட்ட இடம் குறிப்பிடப்படவில்லை எனில், அவர்கள் அப்போது வசிக்கும் இடத்தில் தொடர்பு கொள்ளப்படுவர், மேலும் அதிலும் இல்லையென்றால், அவர்களது வணிக/பணியிடத்தில் தொடர்பு கொள்ளப்படுவர்.
- பிரதிநிதித்துவம் செய்வதற்கான அடையாளமும் அதிகாரமும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு முதல் முறையிலேயே தெரியப்படுத்தப்படும்.
- வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட உரிமை மதிக்கப்படும்.
- வாடிக்கையாளர்களுடனான அனைத்து உரையாடல்களிலும் தொழில்முறை மற்றும் முறையான மொழி பயன்படுத்தப்படும்.
- வாடிக்கையாளர்களின் இடத்திற்கு செல்லும் போது மரியாதையும் கௌரவமும் பராமரிக்கப்பட வேண்டும்.
- பொதுவாக, எங்கள் பிரதிநிதிகள் காலை 8 மணி முதல் மாலை 7 மணி வரை வாடிக்கையாளர்களைத் தொடர்புகொள்வார்கள், வாடிக்கையாளரின் வணிகம் அல்லது தொழிலின் சிறப்பு சூழ்நிலைகள் வேறுவிதமாகக் கோரினால் இது மாறுபடலாம்.
- ஒரு குறிப்பிட்ட நேரத்திலோ அல்லது ஒரு குறிப்பிட்ட இடத்திலோ அழைப்புகளைத் தவிர்ப்பதற்கான வாடிக்கையாளர்களின் கோரிக்கைகள் முடிந்தவரை மதிக்கப்படும்.
- நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதற்கான முயற்சிகளை நாங்கள் ஆவணப்படுத்துவோம் மற்றும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அனுப்பப்பட்ட தகவல்தொடர்புகளின் நகல்களும் பதிவு செய்யப்படும்.
- நிலுவைத் தொகை தொடர்பான சர்ச்சைகள் அல்லது வேறுபாடுகளை பரஸ்பரம் ஏற்றுக்கொள்ளக்கூடிய மற்றும் ஒழுங்கான முறையில் தீர்க்க அனைத்து உதவிகளும் வழங்கப்படும்.
- குடும்பத்தில் ஏற்படும் துக்கங்கள் அல்லது பிற பேரிடர் நிகழ்வுகள் போன்ற தவிர்க்கமுடியாத சந்தர்ப்பங்களில், பாக்கிகளை வசூலிக்க அழைப்புகள்/விசிட்கள் செய்வது தவிர்க்கப்படும்.

#### 4.6 குறை தீர்க்கும் வழிமுறை

தற்போதைய போட்டி நிறைந்த சூழலில், நிலையான வணிக மாதிரிக்கு சிறந்த வாடிக்கையாளர் சேவையை வழங்குவது மிகவும் முக்கியமானது. எந்தவொரு கார்ப்பரேட் நிறுவனத்திலும்

வாடிக்கையாளர் புகார்கள் வணிக வாழ்க்கையின் ஒருங்கிணைந்த பகுதியாகும்.

ABHFL-ல், வாடிக்கையாளர் சேவை மற்றும் வாடிக்கையாளர் திருப்தியே எங்களது முதன்மையான நோக்கம். புதிய வாடிக்கையாளர்களை ஈர்ப்பதற்கு மட்டுமல்லாமல், ஏற்கனவே உள்ளவர்களுடன் நீண்டகால உறவைத் தக்கவைத்துக் கொள்வதற்கும், உடனடி மற்றும் திறமையான சேவையை வழங்குவது அவசியம் என்று நாங்கள் நம்புகிறோம். சிறந்த வாடிக்கையாளர் அனுபவத்தை வழங்கும் நோக்கில், வாடிக்கையாளர் அனுபவத்திலும், திறமையான புகார் தீர்க்கும் முறையிலும் கவனம் செலுத்தும் வகையில் வடிவமைக்கப்பட்ட பல முயற்சிகளை ABHFL கொண்டு வந்துள்ளது.

ABHFL இன் குறை தீர்க்கும் முறையை மேலும் வலுவானதாக மாற்ற, நிறுவனத்தால் நியமிக்கப்பட்ட எந்தவொரு அவுட்சோர்ஸ் நிறுவனம்/பார்ட்னரால் வழங்கப்படும் சேவைகளிலிருந்து எழும் சிக்கல்களை குறை தீர்க்கும் வழிமுறை கையாளும்.

ABHFL நிறுவனம், காப்பீட்டுத் தயாரிப்புகளை விநியோகிப்பதற்காக, இந்தியக் காப்பீட்டு ஒழுங்குமுறை மற்றும் மேம்பாட்டு ஆணையத்தில் ("IRDAI") கார்ப்பரேட் முகவராக (கலப்பு) பதிவு செய்யப்பட்டுள்ளது. அதன்படி, உரிமம் பெற்ற கார்ப்பரேட் முகவராக ABHFL மேற்கொள்ளும் காப்பீட்டு விநியோகம் தொடர்பான சிக்கல்களைத் தீர்ப்பதற்கும் குறை தீர்க்கும் வழிகள் கிடைக்கும்.

#### 4.6.1 வாடிக்கையாளர் கேள்விகள் / கோரிக்கைகள் / புகார்களைக் கையாளும் வழிமுறை

நிலை 1:

ABHFL அல்லது அதன் பிரதிநிதிகளால் வழங்கப்படும் எங்கள் சேவைகள் தொடர்பான எந்தவொரு குறையையும் தெரிவிக்க அல்லது புகாரளிக்க வாடிக்கையாளர்களுக்கு பின்வரும் வழிகளைப் பயன்படுத்தலாம்.

- 1800-270-7000 என்ற எண்ணில் எங்களது வாடிக்கையாளர் சேவை உதவி மையத்தைத் தொடர்புக் கொள்ளலாம் (செயல்படும் நேரம் திங்கள் முதல் ஞாயிறு வரை 9:00 a.m முதல் 9:00 pm வரை.)
- [care.housingfinance@adityabirlacapital.com](mailto:care.housingfinance@adityabirlacapital.com) என்ற முகவரிக்கு மின்னஞ்சல் அனுப்பலாம்
- கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள முகவரிக்கு அஞ்சலில் எழுதி அனுப்பலாம்:  
ஆதித்யா பிரீலா ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் - வாடிக்கையாளர் சேவை மையம்  
R டெக் பார்க், 15வது தளம், நிர்லான் காம்ப்ளெக்ஸ், மேற்கு எக்ஸ்பிரஸ் நெடுஞ்சாலைக்கு வெளியே, கீழ்க்கு கோரகான், மும்பை - 400 063
- அதற்கு மாறாக, வாடிக்கையாளர் தங்களுக்கு அருகில் இருக்கும் ABHFL கிளையை நேரில் அணுகலாம் (நேரம் - 9.30 am முதல் 6 pm வரை) விடுமுறை நாட்கள் தவிர - அதாவது ஒவ்வொரு முதல் மற்றும் இரண்டாவது சனிக்கிழமைகள், அனைத்து ஞாயிற்றுக் கிழமைகள் & அரசினர் பொது விடுமுறை நாட்கள்.

நிலை 2:

ஒரு வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எழுத்துப்பூர்வமாக புகார் பெறப்பட்டால், ABHFL நிறுவனம் ஒரு வாரத்திற்குள் பெற்றுக் கொண்டதாக தெரிவிக்க/பதிலளிக்க முயற்சிக்கும். புகாரை விசாரிக்கும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் பதவி ஆகியவை அந்த ஒப்புதல் கடிதத்தில் இருக்கும் ABHFL வாடிக்கையாளர் சேவை உதவி மையத்தில் தொலைபேசியில் புகார் தெரிவிக்கப்பட்டால், வாடிக்கையாளருக்கு ஒரு புகார் எண் வழங்கப்படும் மேற்கூறிய வழிமுறைகளால் வழங்கப்பட்ட தீர்வு திருப்திகரமாக இல்லாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் பின்வரும் முகவரிக்கு மின்னஞ்சல் அனுப்பலாம்:

தலைவர் - குறை தீர்க்கும் பிரிவு: [grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com](mailto:grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com)

5 வேலை நாட்களுக்குள் உங்களுக்கு பதிலளிக்கப்படும் என்பதை நாங்கள் உறுதிப்படுத்துகிறோம்.  
நிலை 3:

ஒருவேளை நிலை 2-ல் வழங்கப்பட்ட தீர்விலும் திருப்தியாகவில்லை எனில், வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் அதிகாரிக்கு மின்னஞ்சல் அனுப்பலாம்.

முதன்மை நோடல் அதிகாரியாகவும் ("PNO") இருக்கும் குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் ("GRO") பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் பின்வருமாறு:

Ms. ஸ்மிதா நட்கர்னி

தொலைபேசி எண்: 08045860159

மின்னஞ்சல் முகவரி: [ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com](mailto:ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com)

நிலை 4:

வாடிக்கையாளர் இன்னும் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் அல்லது ஒரு மாத காலத்திற்குள் குறை தீர்க்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் ஹவுஸிங் ஃபைனான்ஸ் நிறுவனங்களின் மேற்பார்வை அதிகாரியிடம் - தேசிய வீட்டுவசதி வங்கியிடம், கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ள முகவரியில், கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ள இணைப்பில் கிடைக்கும் பரிந்துரைக்கப்பட்ட வடிவத்தில் அஞ்சல் மூலம் மேல்முறையீடு செய்யலாம்:

[https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2))/default.aspx)

**தேசிய வீட்டுவசதி வங்கி** புகார் தீர்க்கும் பிரிவு கண்காணிப்புத் துறை

தேசிய வீட்டுவசதி வங்கி, 4-வது தளம், மையம்-5A, இந்திய வாழ்விட மையம், லோதி சாலை, நியூ டெல்லி - 110 003.

**வாடிக்கையாளர்** <https://nhb.org.in/> என்ற இணையதளத்தையும் அணுகலாம்/ குறை தீர்க்கும் அமைப்பின் தலைவருக்கு பாரம்பரிய முறையில் அல்லது ஆன்லைன் முறையில் (GRIDS) புகார் அளிக்கலாம்/ <https://grids.nhbonline.org.in>

#### 4.6.2 கட்டாயமாக காட்சிப்படுத்த வேண்டியவைகள்

ABHFL அனைத்து கிளைகளிலும் பின்வருவனவற்றை கொண்டுமீட்டும்:

- புகார்கள் மற்றும் ஆலோசனைகளைப் பெறுவதற்குத் தகுந்த ஏற்பாடு.
- குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் பெயர், முகவரி மற்றும் தொடர்பு எண்கள் காட்சிப்படுத்தியிருக்க வேண்டும்.
- பிரச்சினையை தீர்க்கும் கால அவகாசம், எஸ்கலேஷன் மேட்ரிக்கல் போன்றவை
- புகார் அளித்தவர் ஒரு மாத காலத்திற்குள் நிறுவனத்திடமிருந்து பதில் பெறவில்லை என்றால் அல்லது பெறப்பட்ட பதிலில் அதிருப்தி அடைந்திருந்தால், புகார் அளித்தவர் தேசிய வீட்டுவசதி வங்கியின் குறை தீர்க்கும் பிரிவை அணுகலாம். NHB இணையதளத்தில் ஆன்லைனில் புகார்களை பதிவு செய்யலாம் அல்லது புது தில்லியில் உள்ள NHB-க்கு அஞ்சல் மூலம் புகார் அனுப்பலாம்.

குறை தீர்க்கும் பிரிவின் செயல்முறை அனைத்து புகார்களும் வாடிக்கையாளர்களின் முழு திருப்தியுடன் முடிவுக்கு கொண்டு வரப்படும் என்பதை உறுதிப்படுத்தும்.

அவரது/அவளது மட்டத்தில் குறை தீர்க்கப்பட முடியாத பட்சத்தில், அது பொருத்தமான நிலைகளுக்கு எடுத்துச் செல்லப்படுவதை அவர்கள் உறுதி செய்வார்கள். எங்கள் வாடிக்கையாளர்கள் பயனுள்ள தீர்வைப் பெற மூத்த நிர்வாகத்திடம் புகார் செய்ய வேண்டிய அவசியமில்லாத சூழ்நிலையை நாங்கள் உருவாக்க முயற்சிப்பதுடன், இந்தப் புகார்களைக் கையாளவும், புகாருக்கான காரணங்களைப் புரிந்துகொள்ளும் பார்வையில் இருந்து அவற்றை மதிப்பாய்வு செய்யவும், புகார் எஸ்கலேஷன் மற்றும், அது மீண்டும் நிகழாமல் தடுப்பதற்கும் ஒரு வலுவான வழிமுறையை நாங்கள் வகுத்துள்ளோம்.

#### 4.6.3 கால அவகாசம்

புகார்களைப் பதிவு செய்ய, வாடிக்கையாளர்கள் மேலே குறிப்பிட்டுள்ள சேனல்களில் ஏதேனும் ஒன்றைப் பயன்படுத்தலாம் (வாடிக்கையாளர் புகார்களைக் கையாள இயந்திரங்களில் உள்ள புள்ளி (a) ஐப் பார்க்கவும்). ஒரு வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எழுத்துப்பூர்வமாக புகார் பெறப்பட்டால், ABHFL நிறுவனம் ஒரு வாரத்திற்குள் பெற்றுக் கொண்டதாக தெரிவிக்க/பதிலளிக்க முயற்சிக்கும். புகாரை விசாரிக்கும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் பதவி ஆகியவை அந்த ஒப்புதல் கடிதத்தில் இருக்கும்

நியமிக்கப்பட்ட தொலைபேசி உதவி மையத்திலோ அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணிலோ புகார் அனுப்பப்பட்டால் (வாடிக்கையாளரின் புகார்களைக் கையாள இயந்திரத்தில் உள்ள புள்ளி (a) ஐப் பார்க்கவும்), வாடிக்கையாளருக்கு ஒரு புகார் குறிப்பு எண் வழங்கப்படும் மற்றும் நியாயமான கால அவகாசத்திற்குள் புகாரின் நிலை குறித்து தெரிவிக்கப்படும். புகாரை ஆய்வு செய்தவுடன், ABHFL வாடிக்கையாளருக்கு இறுதிப் பதிலை அனுப்ப முயற்சிக்கிறது அல்லது புகாரைப் பெற்ற ஒரு மாதத்திற்குள் கூடுதல் அவகாசம் கோருகிறது, மேலும் வாடிக்கையாளருக்கு அதிலும் திருப்தியடையவில்லை என்றால், அவரது/அவள் புகாரை எப்படி எடுத்துக்கொள்வது என்பது குறித்து அவருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

எங்களுக்கு வரும் புகார்கள் சரியான கண்ணாட்டத்தில் பார்க்கப்பட்டு பகுப்பாய்வு செய்யப்படும்.

எந்தவொரு விஷயத்திலும் ABHFL-இன் நிலைப்பாடு வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெரிவிக்கப்படும். சம்பந்தப்பட்ட சிக்கல்களை ஆய்வு செய்ய சிறிது கால அவகாசம் தேவைப்படும் புகார்கள் உடனடியாக ஒப்புக்கொள்ளப்படும்.

PNO / GRO என்பது மேலே உள்ள உட்பிரிவு (a) இல் குறிப்பிடப்பட்டபடியே, கடனளிப்பவர்கள் எழுப்பிய FinTech / டிஜிட்டல் கடன் தொடர்பான புகார்கள் / சிக்கல்களை கையாளும் எஸ்கலேஷன் முறையாகும். அத்தகைய PNO / GRO அந்தந்த DLA களுக்கு எதிரான புகார்களையும் கையாளும். PNO / GRO-இன் தொடர்பு விவரங்கள் முக்கியமாக நிறுவனத்தின் வலைத்தளம், அதன் கடன் சேவை வழங்குநர்கள் மற்றும் டிஜிட்டல் கடன் முகவர்கள் மற்றும் கடனாளிக்கு வழங்கப்படும் KFS-இல் காட்டப்படும்.

வாடிக்கையாளரின் புகார்கள்/குறைகளைக் கையாள்வதில் ABHFL-ஆல் ஏதேனும் புதிய மாற்றங்கள் சேர்க்கப்பட்டால், மேற்கூறிய பாலிசி அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்யப்படும்/திருத்தப்படும், இதில் புதிய குறை தீர்க்கும் வழிகள் ஏதேனும் இருந்தால் அறிமுகப்படுத்தப்படும்.

நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டின் இணக்கம் மற்றும் நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் குறைகளைத் தீர்க்கும் பொறிமுறையின் செயல்பாடு குறித்த ஒரு குறிப்பிட்ட கால மதிப்பாய்வு ABHFL ஆல் மேற்கொள்ளப்படும், மேலும் அத்தகைய மதிப்பாய்வுகளின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை, வாரியத்தால் பரிந்துரைக்கப்படும்படி, வழக்கமான இடைவெளியில் இயக்குநர்கள் குழுவிடம் சமர்ப்பிக்கப்படும்.

#### 4.6.4 அதிகப்படியான வட்டி வசூலிக்கப்படுவதை ஒழுங்குபடுத்துதல்

கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தை நிர்ணயிப்பதற்காக, நிதிகள், மார்ஜின் மற்றும் ரிஸ்க் பிரீமியம் ஆகியவற்றின் விலையைக் கணக்கில் எடுத்துக்கொண்டு, நிறுவனம் ஒரு வட்டி விகித மாதிரியை ஏற்றுக்கொண்டுள்ளது.

வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதம் கடன் வாங்குபவரின் அபாயத்தின் தரத்தைப் பொறுத்தது, அதாவது நிதி வலிமை, வணிகம், வணிகத்தைப் பாதிக்கும் ஒழுங்குமுறை சூழல், போட்டி, கடன் வாங்குபவரின் கடந்த கால வரலாறு போன்றவை.

வட்டி விகிதம் வருடாந்திரமாக நிர்ணயிக்கப்படும், இதனால் கடன் வாங்குபவர் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்களை அறிந்து கொள்ளலாம்.

கடனாளிகளிடமிருந்து வசூலிக்கப்படும் தவணைகள் வட்டிக்கும் அசலுக்கும் இடையே உள்ள பிளவைத் தெளிவாகக் குறிப்பிடுகின்றன.

நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு அதிகப்படியான வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களை (அபராதக் கட்டணங்கள் உட்பட) வசூலிக்காமல் இருப்பதை உறுதி செய்வதற்காக, நிறுவனத்தின் வாரியம் வட்டி விகிதங்கள், செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்களை நிர்ணயிப்பதற்கான ஒரு பாலிசியை ("வட்டி விகிதக் கொள்கை") ஏற்றுக்கொண்டுள்ளது, மேலும் இது நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்திலும் வெளியிடப்பட்டுள்ளது.

#### 4.6.5. கடன் கணக்குகளில் விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணங்கள்

- கடன் வாங்குபவர் பெறும் தயாரிப்புகள்/சேவைகளை நிர்வகிக்கும் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் உட்பட, எந்தவொரு விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளையும் பின்பற்றாதது/கடைப்பிடிக்காதது/மீறாதது ஆகியவற்றுக்கான அபராதக் கட்டணங்கள் குறித்த தகவல்களை வாடிக்கையாளர்களுக்கு நாங்கள் வழங்குவோம்.
- அபராதக் கட்டணங்களுக்கு மூலதனமாக்கல் இருக்காது, அதாவது, அத்தகைய கட்டணங்களுக்கு மேலும் வட்டி கணக்கிடப்படாது. இருப்பினும், தாமதமாகப் பணம் செலுத்துவதற்கான வட்டியானது செலுத்தப்படாத தவணைத் தொகையின் மீது விதிக்கப்படும் தேதியிலிருந்து சரிசெய்தல் தேதி வரை விதிக்கப்படும், மற்றும் நடைமுறையில் உள்ள வட்டி விகிதத்தில் சேர்த்து வசூலிக்கப்படும், மேலும் வழக்கமான நடைமுறைகளில் உள்ள அத்தகைய வட்டி/கட்டணம் கூட்டப்படும். மேலும், நிறுவனம் வட்டி விகிதத்தில் எந்தவொரு கூடுதல் கூறுகளையும் அறிமுகப்படுத்தாது.
- அபராதக் கட்டணங்களின் அளவு நியாயமானதாகவும், கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் உட்பட எந்தவொரு விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளையும் பின்பற்றாதது/கடைப்பிடிக்காதது/மீறாததற்கு ஏற்பவும், குறிப்பிட்ட கடன்/தயாரிப்பு வகைக்குள் பாகுபாடு காட்டப்படாமல் இருப்பதாகவும் இருக்க வேண்டும். வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக, 'தனிநபர் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு' அனுமதிக்கப்பட்ட கடன்களுக்கான அபராதக் கட்டணங்கள், இதேபோன்ற குறிப்பிடத்தக்க விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்காக தனிநபர் அல்லாத கடன் வாங்குபவர்களுக்குப் பொருந்தக்கூடிய அபராதக் கட்டணங்களை விட அதிகமாக இருக்காது.

- அபராதக் கட்டணங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் (MITC) தெளிவாக தெரிவிக்கப்பட்டுள்ளன, மேலும் அவை வலைத்தளத்தில் காட்டப்பட்டுள்ளன.

##### 5. முறைகள் அதிகாரி (ஒம்புட்ஸ்மேன்):

ரிசர்வ் வங்கி (RBI) - ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் நிறுவனங்களுக்கும் ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021 ("திட்டம்")-ஐ விரிவுபடுத்த ரிசர்வ் வங்கி திட்டமிட்டுள்ளது. இந்தத் திட்டம் ABHFL-க்குப் பொருந்தினால், திருமதி ஸ்மிதா நட்கர்னி முதன்மை நோடல் அதிகாரியாக நியமிக்கப்படுவார்.

##### 6. பொதுவானவை

- 6.1. தேவைப்பட்டால் ABHFL , வாடிக்கையாளரின் வீட்டில் மற்றும்/அல்லது பணியிடத்தில் உள்ள தொலைபேசி எண்களில் தொடர்பு கொண்டு, அல்லது இந்த நோக்கத்திற்காக நியமிக்கப்பட்ட முகவர் மூலம் அவரது வீட்டிற்கு மற்றும்/அல்லது பணியிட முகவரிகளுக்கு நேரில் சென்று கடன் விண்ணப்பத்தில் குறிப்பிட்டுள்ள விவரங்களை சரிபார்க்கும்.
- 6.2. வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் ஒரு பரிவர்த்தனையை ABHFL விசாரிக்க வேண்டியிருந்தால் வாடிக்கையாளர் ஒத்துழைப்பார் என்றும், ABHFL அவர்களை ஈடுபடுத்த வேண்டியிருந்தால் காவல்துறை/பிற புலனாய்வு நிறுவனங்களுடன் ஒத்துழைப்பார் என்றும் எதிர்பார்க்கப்படுகிறது.
- 6.3. வாடிக்கையாளர் மோசடியாகச் செயல்பட்டால், அவரது கணக்கில் ஏற்படும் அனைத்து இழப்புகளுக்கும் அவர்/அவள் பொறுப்பாவார், மேலும் வாடிக்கையாளர் நியாயமான அக்கறையின்றி கவனக்குறைவாக செயல்பட்டு இழப்புகளை ஏற்படுத்தினால், அந்த வாடிக்கையாளர்களே அதற்குப் பொறுப்பாவார்கள்.
- 6.4. ABHFL கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்ட நோக்கங்களைத் தவிர (கடன் வாங்கியவரால் முன்னர் வெளியிடப்படாத தகவல்கள் கவனிக்கப்படாவிட்டால் தவிர), கடன் வாங்கியவரின் விவகாரங்களில் தலையிடுவதைத் தவிர்க்கும்.
- 6.5. கடனாளியிடமிருந்து கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கை பெறப்பட்டால், ஒப்புதல் அல்லது வேறுவிதமாக, அதாவது ABHFL இன் ஆட்சேபனை, ஏதேனும் இருந்தால், கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். அத்தகைய மாற்றம் சட்டத்திற்கு இணங்க வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்க வேண்டும்.
- 6.6. கடன்களை வழங்கும் சமயத்தில் ABHFL, தவணைத் தொகை, தவணைக்காலம் மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் கால அளவு ஆகியவற்றின் மூலம் திருப்பிச் செலுத்தும் செயல்முறையை வாடிக்கையாளருக்கு விளக்கும். இருப்பினும், வாடிக்கையாளர் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையை முறையாகப் பின்பற்றவில்லை எனில், நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்க நாட்டில் வழக்கத்தில் உள்ள சட்டங்களின்படி வரையறுக்கப்பட்ட செயல்முறை பின்பற்றப்படும். இந்தச் செயல்முறையானது, வாடிக்கையாளருக்கு நினைவூட்டுவதற்காக அறிவிப்புகளை அனுப்புவதன் மூலமோ அல்லது தனிப்பட்ட முறையில் நேரில் வருவதன் மூலமோ மற்றும்/அல்லது உடைமை ஏதேனும் இருந்தால் அதை கையப்படுத்துவதையும் உள்ளடக்கும்.
- 6.7. கடன்களை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், ABHFL தொந்தரவு செய்யாது, அதாவது, குறிப்பிட்ட நேரங்களில் கடன் வாங்குபவர்களை தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்வது, கடன்களை வசூலிக்க ஆள் பலத்தைப் பயன்படுத்துவது போன்றவை. வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து வரும் புகார்களில் நிறுவன ஊழியர்களின் முரட்டுத்தனமான நடத்தைகளும் அடங்கும் என்பதால், வாடிக்கையாளர்களை சரியான முறையில் கையாள ஊழியர்கள் போதுமான அளவு பயிற்சி பெற்றிருப்பதை ABHFL உறுதி செய்யும்.

- 6.8. அனைத்து சந்தர்ப்பங்களிலும் கடனின் மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் (MITC) அடங்கிய ஆவணத்தை ABHFL பெறும். இந்த ஆவணம் ABHFL ஆல் பெறப்படும் தற்போதைய கடன் மற்றும் பாதுகாப்பு ஆவணங்களுடன் கூடுதல் ஆவணமாக இருக்கும். ABHFL-க்கும் கடனாளிக்கும் இடையே முறையாக செயல்படுத்தப்பட்ட போலி நகல் ஒப்புதலின் கீழ் கடனாளியிடம் ஒப்படைக்கப்படும்.
- 6.9. ABHFL தங்களது தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் பற்றிய தகவல்களை பின்வரும் மொழிகளில் ஏதேனும் ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட மொழிகளில் காண்பிக்கும்: ஹிந்தி, ஆங்கிலம் அல்லது பொருத்தமான உள்ளூர் மொழி
- 6.10. கடன் வழங்கும் விஷயத்தில் ABHFL நிறுவனம் பாலினம், சாதி மற்றும் மதம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் பாகுபாடு காட்டாது. மேலும், தயாரிப்புகள், சேவைகள், வசதிகள் போன்றவற்றை வழங்குவதில் ஊனமுற்றோர் அடிப்படையில் பார்வை குறைபாடுள்ள அல்லது உடல் ரீதியான குறைகளை கொண்ட விண்ணப்பதாரர்களுக்கு ABHFL நிறுவனம் எந்தவித பாகுபாடும் காட்டாது. இருப்பினும், இது சமூகத்தின் பல்வேறு பிரிவுகளுக்காக வடிவமைக்கப்பட்ட திட்டங்களை நிறுவுவதிலிருந்தோ அல்லது அவற்றில் பங்கேற்பதிலிருந்தோ ABHFL ஐத் தடுக்காது.
- 6.11. நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு, பல்வேறு பங்குதாரர்களின் தகவலுக்காக, உள்ளூர் மொழிகளில் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும்.

## ಫೆಯರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಿಸ್ ಕೋಡ್

## 1. పరిచయం

ఫిబ్రవరి 17, 2021 నాటి మాస్టర్ డైరెక్షన్ - నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్సియల్ కంపెనీ - హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ (రిజర్వ్ బ్యాంక్) ఆదేశాలు, 2021, ఆర్బీఐ / 2020-21/73 ఆధారంగా ఈ కోడ్ తయారు చేయబడింది.

ఈ కోడ్ ఆదిత్య బిర్లా హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ ("ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ / కంపెనీ") తమ ప్రస్తుత మరియు కాబోయే కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు అనుసరించాల్సిన కనీస ప్రమాణాలను నిర్దేశిస్తుంది. ఇది కస్టమర్లకు సమాచారాన్ని అందిస్తుంది మరియు కంపెనీ రోజువారీ ప్రాతిపదికన వారితో ఎలా వ్యవహరించాలో వివరిస్తుంది.

### 1.1 ప్రవర్తనా నియమావళి యొక్క లక్ష్యాలు

- కస్టమర్లతో వ్యవహరించడంలో ఉన్నత ప్రమాణాలను ఏర్పాటు చేయడం ద్వారా మంచి మరియు న్యాయమైన పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం;
- కస్టమర్లు సేవల నుండి సహేతుకంగా ఏమి ఆశించవచ్చో బాగా అర్థం చేసుకునేలా పారదర్శకతను పెంచడం;
- ఉన్నత ఆపరేటింగ్ ప్రమాణాలను సాధించడానికి పోటీ ద్వారా మార్కెట్ శక్తులను ప్రోత్సహించడం;
- కస్టమర్ మరియు ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ మధ్య న్యాయమైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడం;
- హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ వ్యవస్థపై విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం ఈ కోడ్ యొక్క లక్ష్యాలు.

### 1.2 కోడ్ అమలు చేసే విధానం

ఈ కోడ్ ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ అందించే అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తిస్తుంది, అవి డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్ల ద్వారా (స్వీయ యాజమాన్యం మరియు/లేదా అవుట్సోర్సింగ్ అమరిక కింద) కెంటర్ ద్వారా, ఫోన్ ద్వారా, పోస్ట్ ద్వారా, ఇంటరాక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాల ద్వారా, ఇంటర్నెట్లో, ప్రతినిధుల ద్వారా లేదా ఏదైనా ఇతర పద్ధతి ద్వారా అందించబడతాయి. ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ ఉద్యోగులందరూ ఈ కోడ్కు కట్టుబడి ఉండాలి.

### 2. కస్టమర్లకు ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ యొక్క నిబద్ధత:

కస్టమర్తో మా అన్ని వ్యవహారాలలో న్యాయంగా, పారదర్శకంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరించడం ద్వారా:

- మేము అందించే ఉత్పత్తులు మరియు సేవల కోసం మరియు మాసి బృందం అనుసరించే విధానాలు మరియు పద్ధతుల కోసం ఈ కోడ్లోని నిబద్ధతలు మరియు ప్రమాణాలను తీర్చడం;
- మా ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉండేలా చూసుకోవడం;
- కస్టమర్తో మా వ్యవహారాలు సమగ్రత మరియు పారదర్శకత యొక్క నైతిక సూత్రాలపై ఆధారపడి ఉన్నాయని నిర్ధారించుకోవడం.

### 3. ప్రకటన, మార్కెటింగ్ మరియు సేల్స్ మేము:

- అన్ని ప్రకటనలు మరియు ప్రచార సామగ్రి స్పష్టంగా మరియు తప్పుదారి పట్టించకుండా ఉండేలా చూసుకోండి.
- ఏదైనా మాధ్యమంలో లేదా ప్రచార పత్రికలో సేవ లేదా ఉత్పత్తి గురించి దృష్టిని ఆకర్షించే ప్రకటనలో వడ్డీ రేటును సూచించినట్లయితే, ఇతర రుసుములు మరియు ఛార్జీలు వర్తిస్తాయా అనే విషయాన్ని కూడా మేము పేర్కొంటాము మరియు సంబంధిత నిబంధనలు, షరతుల పూర్తి వివరాలు అభ్యర్థనపై అందుబాటులో ఉంటాయి.
- కస్టమర్లు వడ్డీ రేట్లు, సాధారణ రుసుములు మరియు ఛార్జీల (జరిమానా ఛార్జీలు, ఏదైనా ఉంటే) గురించి సమాచారాన్ని ఈ క్రింది వాటిలో దేని ద్వారా అయినా పొందవచ్చు:
  - మా అన్ని శాఖలలో నోటీసుల ద్వారా;
  - టెలిఫోన్ లేదా హెల్ప్లైన్ల ద్వారా;
  - మేం నియమించిన సిబ్బంది/హెల్ప్-డెస్క్ ద్వారా;

- మా వెబ్‌సైట్ నుండి.
  - సర్వీస్ గైడ్/టారిఫ్ షెడ్యూల్ కాపీ ద్వారా
- d) సహాయక సేవలను అందించడానికి మేము మూడవ పక్షాల సేవలను వినియోగించుకున్న సందర్భంలో, వారికి సంబంధిత కస్టమర్ వ్యక్తిగత సమాచారం అందుబాటులో ఉన్నట్లయితే, మేము పాటించే గోప్యతా మరియు భద్రతా ప్రమాణాలకు సమానమైన స్థాయిలోనే వారు భద్రతతో నిర్వహించడానికి ప్రయత్నిస్తాము.
- e) ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ ఎప్పటికప్పుడు వారి ద్వారా పొందిన ఉత్పత్తుల లక్షణాలను కస్టమర్లకు తెలియజేస్తుంది. అలాగే, మా ఇతర ప్రోడక్ట్ / సేవలు లేదా ప్రమోషనల్ ఆఫర్ల గురించిన సమాచారం కస్టమర్లకు తెలియజేయబడుతుంది, అతను / ఆమె / వారు ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్కు అటువంటి సమాచారం లేదా సేవను స్వీకరించడానికి మెయిల్ ద్వారా లేదా దరఖాస్తు ఫారమ్ ద్వారా లేదా వెబ్‌సైట్లో లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్లో నమోదు చేసుకోవడం ద్వారా వారి సమ్మతిని తెలియజేసినప్పుడు మాత్రమే.
- f) మా ఉత్పత్తులు/సేవలను మార్కెట్ చేయడానికి మేము ఉపయోగించుకునే మా డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెన్సీల (DSAs) కోసం మేము ఒక నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళిని సూచించాము, ఇతర విషయాలతో పాటు, మా ఉత్పత్తులు/సేవలను వ్యక్తిగతంగా లేదా ఏదైనా ఎలక్ట్రానిక్ మీడియా ద్వారా విక్రయించడం కొరకు వారు కస్టమర్ ను సంప్రదించినప్పుడు వారు తమ గుర్తింపుని ద్రువీకరించుకోవాల్సి ఉంటుంది.
- g) మా ప్రతినిధి/కొరియర్ లేదా DSA ఏదైనా అనుచిత ప్రవర్తనకు పాల్పడినట్లు లేదా ఈ నియమావళిని ఉల్లంఘించినట్లు కస్టమర్ల నుండి ఏదైనా ఫిర్యాదు అందుకున్న పక్షములో, మేము దర్యాప్తు చేయడానికి మరియు కస్టమరుకు సంతృప్తి కలిగించే విధంగా ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి తగిన చర్యలు తీసుకుంటాము.

#### 4 రుణాలు

##### 4.1 (i) రుణాల కొరకు దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్:

1. రుణగ్రహీతకు అన్ని కమ్యూనికేషన్ లు కూడా స్థానిక భాషలో ఉండాలి లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో ఉండాలి.
2. రుణ దరఖాస్తు ప్రాసెసింగ్‌కి చెల్లించవలసిన రుసుములు/చార్జీలు, రుణం మంజూరు కాని లేదా విడుదల కాని సందర్భంలో తిరిగి చెల్లించబడగల రుసుముల మొత్తం, ముందస్తు చెల్లింపులకు సంబంధించిన అవకాశాలు మరియు చార్జీలు (ఉన్నట్లయితే), ఆలస్యమైన చెల్లింపులపై విధించబడగల జరిమానా రుసుములు (ఉన్నట్లయితే), స్థిర వడ్డీ రేటు నుండి ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటుకు లేదా ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ నుండి స్థిర వడ్డీ రేటుకు మార్పు కోసం చెల్లించవలసిన మార్పిడి రుసుములు, వడ్డీ రీసెట్. క్లాజ్ వివరాలు ఏమైనా రుణ ఒప్పందం ఉన్న సందర్భంలో, మరియు రుణగ్రాహకుని ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేయగల ఇతర ఏవైనా అంశాలను ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ పారదర్శకంగా రుణగ్రాహకునికి వెల్లడించవలసి ఉంటుంది.
3. ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ పారదర్శక పద్ధతిలో లోన్ దరఖాస్తు ప్రాసెసింగ్/మంజూరులో ఉన్న అన్ని ఛార్జీలతో సహా 'అన్ని ఖర్చులు'ను వెల్లడిస్తుంది. అటువంటి రుసుములు/ఫీజులు వివక్షత లేకుండా విధించబడును
  - a. కంపెనీ అందించే ప్రతి ఉత్పత్తికి ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ యొక్క 'దరఖాస్తు ఫారం / అవసరమైన పత్రాలు' ప్రతి ఉత్పత్తి యొక్క అవసరాన్ని బట్టి భిన్నంగా ఉంటాయి మరియు రుణగ్రహీత సమర్పించాల్సిన పూర్తి సమాచారాన్ని కలిగి ఉంటుంది. ఇతర HFCలు అందించే సారూప్య నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలిక చేయడానికి మరియు పైన పేర్కొన్న పోలిక ఆధారంగా సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవడానికి రుణగ్రహీతను సులభతరం చేయడానికి ABHFL ద్వారా అవసరమైన సమాచారం అందించబడుతుంది.
  - b. దరఖాస్తు ఫారం/వెబ్‌సైట్ అంటే <https://homefinance.adityabirlacapital.com> / ABHFL యొక్క తగిన పత్రాలు దరఖాస్తు ఫారమ్‌తో పాటు రుణగ్రహీతలు / సహ-రుణగ్రహీతలు సమర్పించాల్సిన పత్రాల జాబితాను కూడా సూచించవచ్చు.

- c. రుణాలు పొందడానికి దరఖాస్తు ఫారమ్ అందినందుకు రసీదును రుణగ్రహీతకు ఇచ్చే విధానాన్ని ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ కలిగి ఉంది. అవసరమైన సమాచారం పూర్తిగా అందిన తేదీ నుండి 15 రోజుల వ్యవధిలో ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ తన నిర్ణయం గురించి రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తుంది.

**(ii) రుణ మదింపు మరియు నిబంధనలు మరియు షరతులు**

- a) సాధారణంగా రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి అవసరమైన అన్ని వివరాలను దరఖాస్తు సమయంలో మేము సేకరిస్తాము. అయితే, ఏదైనా అదనపు సమాచారం అవసరమైతే కస్టమర్ ను వెంటనే మళ్ళీ సంప్రదిస్తామని మేము తెలియజేస్తాము.
- b) మంజూరు చేయబడిన రుణ మొత్తాన్ని స్థానిక భాషలో లేదా మంజూరు లేఖ ద్వారా లేదా ఇతరత్రా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో, వార్షిక వడ్డీ రేటు, దరఖాస్తు విధానం, EMI నిర్మాణం, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, జరిమానా ఛార్జీలు (ఏదైనా ఉంటే) సహా అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు రుణగ్రహీత మా రికార్డులో వ్రాతపూర్వక అంగీకారాన్ని తెలుపుతాము .
- c) రుణాల మంజూరు/వితరణ సమయంలో, ప్రతి రుణగ్రహీతకు, రుణ పత్రంలో పేర్కొన్న అన్ని అంశాల కాపీతో పాటు, రుణ పత్రం యొక్క కాపీని మేము ఎల్లప్పుడూ అందిస్తాము.
- d) రుణ ఒప్పందంలో ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు విధించే జరిమానాలను ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ బోర్డులో పేర్కొంటుంది.
- e) MITCలో భాగంగా ఉండే కీలక వాస్తవ ప్రకటన (KFS), వర్తించే చోట, అన్ని డిజిటల్ రుణ ఉత్పత్తుల కొరకు కాంట్రాక్ట్ అమలు చేయడానికి ముందు రుణగ్రహీతకు ఆమోదించడం కొరకు అందించబడుతుంది.

**(iii) రుణ దరఖాస్తు తిరస్కరణకు సంబంధించిన కమ్యూనికేషన్**

దరఖాస్తు తిరస్కరించబడిన కస్టమరుకు వారి దరఖాస్తు తిరస్కరించడానికి గల కారణం(లు) పేర్కొంటూ మేము రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తాము.

**(iv) నియమనిబంధనల్లో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ**

- a) మంజూరు లేఖ / రుణ ఒప్పందంలో భాగమైన చెల్లింపు షెడ్యూల్ / కస్టమర్ తో అమలు చేయబడిన ఇతర రుణ పత్రాలలో పేర్కొన్న ప్రామాణిక నిబంధనలు మరియు షరతులకు లోబడి కస్టమర్లు చేసిన చెల్లింపు అభ్యర్థనకు అనుగుణంగా చెల్లింపు జరుగుతుంది.
- b) చెల్లింపు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, జరిమానా ఛార్జీలు (ఏదైనా ఉంటే), సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, ఇతర వర్తించే రుసుము/ఛార్జీలు వంటి నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు యొక్క నోటీసును మేము మా వినియోగదారులకు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో అందిస్తాము. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమలులోకి వస్తాయని కూడా మేము నిర్ధారిస్తాము. ఈ విషయంలో తగిన షరతును రుణ ఒప్పందం / అమలు చేయబడిన ఇతర పత్రాలలో చేర్చారు.
- c) అటువంటి మార్పు కస్టమర్లకు ప్రతికూలంగా ఉంటే, అతను / ఆమె / వారు 60 రోజుల్లోపు మరియు నోటీసు లేకుండా వారి ఖాతాను మూసివేయవచ్చు లేదా ఎటువంటి అదనపు ఛార్జీలు లేదా వడ్డీ చెల్లించాల్సిన అవసరం లేకుండా దానిని మార్చవచ్చు.
- d) రుణ పత్రం కింద చెల్లింపు లేదా పనితీరును రికార్డ్ చేయడానికి / వేగవంతం చేయడానికి లేదా అదనపు సెక్యూరిటీలను కోరడానికి నిర్ణయం రుణ పత్రాలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- e) మేము అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని తిరిగి పొందిన తర్వాత, కస్టమర్లపై మాకు ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కోసం ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తాము. సెట్ ఆఫ్ హక్కును వినియోగించుకోవాలనుకుంటే, మిగిలిన క్లెయిమ్ల గురించి మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కరించబడే / చెల్లించే వరకు మేము సెక్యూరిటీలను నిలుపుకోవడానికి అర్హులైన షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో కస్టమర్లు/రుణగ్రహీతలకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.



ఖాతాలకు సంబంధించిన సమాచారం లేదా డేటాను మేము ఎవరికీ, మా గ్రూప్ లోని ఇతర కంపెనీలు/సంస్థలతో సహా, ఈ క్రింది అసాధారణ సందర్భాలలో తప్ప బహిర్గతం చేయము:

- చట్టం ప్రకారం సమాచారం ఇవ్వవలసి వస్తే;
- ప్రజలకు సమాచారాన్ని వెల్లడించాల్సిన బాధ్యత ఉంటే;
- చట్టం ప్రకారం అవసరమైతే మాత్రమే మేము సమాచారాన్ని వెల్లడిస్తాము, ఉదాహరణకు మోసాన్ని నిరోధించడానికి. అయితే, మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం కస్టమర్ లేదా ఖాతా సమాచారాన్ని (పేరు మరియు చిరునామాతో సహా) మా గ్రూప్ లోని ఇతర కంపెనీలతో పంచుకోవడానికి మేము దీనిని ఒక కారణంగా ఉపయోగించము.
- కస్టమర్ మమ్మల్ని సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయమని అడిగితే, లేదా మాకు కస్టమర్ అనుమతి ఉంటే;
- కస్టమర్ గురించి రిఫరెన్స్ ఇవ్వమని అడిగితే, మేము దానిని ఇచ్చే ముందు కస్టమర్ సమ్మతిని పొందుతాము;
- ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ కస్టమర్ గురించి కలిగి ఉన్న వ్యక్తిగత రికార్డులను యాక్సెస్ చేయడానికి ప్రస్తుత చట్టపరమైన చట్టం కింద హక్కుల పరిధిని కస్టమర్ కు తెలియజేస్తారు
- కస్టమర్ దాని కోసం సమ్మతిని అందించకపోతే మేము కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం ఉపయోగించము.

#### 4.4 క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలు

- కస్టమర్ మాతో లోన్ ఖాతాను తెరిచినప్పుడు, మేము అతని / ఆమె ఖాతా వివరాలను క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు పంపినప్పుడు మరియు వారితో మేము చేసే తనిఖీలు మేము అతనికి / ఆమెకు తెలియజేస్తాము.
- కస్టమర్ మాకు చెల్లించాల్సిన వ్యక్తిగత అప్పుల గురించి మేము క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు సమాచారం ఇవ్వవచ్చు:
  - కస్టమర్ సరైన సమయంలో చెల్లింపులు చేయకుంటే;
  - బాకీ ఉన్న మొత్తం వివాదంలో లేదు; మరియు
  - మా అధికారిక డిమాండ్ ను అనుసరించి, కస్టమర్లు వారి రుణాలను తిరిగి చెల్లించడానికి మేము సంతృప్తి చెందిన ప్రతిపాదనలను చేయలేదు.
- కస్టమర్ మాకు అనుమతి ఇచ్చినట్లయితే, వారి రుణ ఖాతా యొక్క రోజువారీ నిర్వహణ గురించి ఇతర సమాచారాన్ని మేము క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు అందిస్తాము.
- ఈ సందర్భాలలో, కస్టమర్లు మాకు చెల్లించాల్సిన అప్పుల గురించి సమాచారాన్ని క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు ఇవ్వాలని మేము ప్లాన్ చేస్తున్నామని మేము వ్రాతపూర్వకంగా కస్టమర్ కు తెలియజేయవచ్చు. ఆ సమయంలో, క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీల పాత్ర మరియు మేము అందించే సమాచారం యొక్క ప్రభావం కస్టమర్ క్రెడిట్ పొందే సామర్థ్యంపై చూపుతుందని మేము కస్టమర్ కు వివరిస్తాము.
- క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు మేము ఇచ్చిన సమాచారం యొక్క కాపీని మేము కస్టమర్లకు అందిస్తాము లేదా క్రెడిట్ రిఫరెన్సింగ్ ఎలా పనిచేస్తుందో వివరించే వారి కరపత్రాలను కస్టమర్ అడిగితే అందిస్తాము.

#### 4.5 బకాయిల సేకరణ

4.5.1 మేము రుణాలు ఇచ్చినప్పుడల్లా, మొత్తం, కాలపరిమితి మరియు తిరిగి చెల్లించే ఆవర్తన ద్వారా తిరిగి చెల్లించే ప్రక్రియను కస్టమర్ కు వివరిస్తాము. అయితే, కస్టమర్ తిరిగి చెల్లింపు షెడ్యూల్ కు కట్టుబడి ఉండకపోతే, బకాయిల రికవరీ కోసం దేశ చట్టాలకు అనుగుణంగా నిర్వచించబడిన ప్రక్రియను అనుసరిస్తాము. ఈ ప్రక్రియలో నోటీసులు పంపడం ద్వారా లేదా వ్యక్తిగతంగా కలవడం ద్వారా మరియు/లేదా ఏదైనా ఉంటే సెక్యూరిటీని స్వాధీనం చేసుకోవడం ద్వారా కస్టమర్ కు గుర్తు చేయడం జరుగుతుంది.

4.5.2 మా కలెక్షన్ పాలసీ మర్యాదతో కూడిన , న్యాయమైన మరియు ఒప్పింపజేయు పద్ధతులపై నిర్మించబడింది. కస్టమర్ విశ్వాసం మరియు దీర్ఘకాలిక సంబంధాన్ని పెంపొందించడాన్ని మేము నమ్ముతాము. మా సిబ్బంది లేదా బకాయిల వసూలులో లేదా/మరియు సెక్యూరిటీ తిరిగి స్వాధీనంలో మాకు ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం ఉన్న ఏ వ్యక్తి అయినా తమను తాము ధృవీకరించుకుని, మేము జారీ చేసిన అధికార లేఖను చూపిస్తారు మరియు అభ్యర్థన మేరకు మేము లేదా మా అధికారం కింద జారీ చేసిన అతని/ఆమె గుర్తింపు కార్డును కస్టమర్ కు చూపిస్తారు . మేము బకాయిలకు సంబంధించిన మొత్తం సమాచారాన్ని కస్టమర్ కు అందిస్తాము మరియు బకాయిల చెల్లింపు కోసం తగినంత నోటీసు ఇవ్వడానికి ప్రయత్నిస్తాము.

4.5.3 సిబ్బంది అందరూ లేదా కలెక్షన్ అరియు/మరియు సెక్యూరిటీ స్వాధీనంలో మాకు ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం ఉన్న ఎవరైనా వ్యక్తి ఈ క్రింద పేర్కొనబడిన మార్గదర్శకాలను పాటించాలి:

- కస్టమర్లు సాధారణంగా తమకు నచ్చిన ప్రదేశంలో మరియు ఏదైనా నిర్దిష్ట స్థలం లేనప్పుడు, వారు నివసించే ప్రదేశంలో మరియు అందుబాటులో లేకపోతే, వ్యాపారం / వృత్తి ప్రదేశంలో సంప్రదిస్తారు.
- ప్రాతినిధ్యం వహించే గుర్తింపు మరియు అధికారం గురించి మొదట ఖాతాదారులకు తెలియజేయబడుతుంది.
- కస్టమర్ యొక్క గోప్యత గౌరవించబడుతుంది.
- కస్టమర్లతో అన్ని ఇంటరాక్షన్లలో ప్రొఫెషనల్ మరియు ఫార్మల్ లాంగ్వేజ్ ఉపయోగించబడుతుంది.
- కస్టమర్ల ప్రదేశాన్ని సందర్శించేటప్పుడు వినయం మరియు మర్యాదను పాటించాలి.
- సాధారణంగా, కస్టమర్ యొక్క వ్యాపారం లేదా వృత్తి యొక్క ప్రత్యేక పరిస్థితులు వేరే విధంగా అవసరమైతే తప్ప, మా ప్రతినిధులు 0800 గంటల నుండి 1900 గంటల మధ్య కస్టమర్లను సంప్రదిస్తారు.
- నిర్దిష్ట సమయంలో లేదా నిర్దిష్ట ప్రదేశంలో కాల్స్ ను నివారించమని కస్టమర్లు చేసే అభ్యర్థనలను వీలైనంత వరకు గౌరవిస్తాము.
- బకాయిల రికవరీ కోసం చేసిన ప్రయత్నాలను మేము డాక్యుమెంట్ చేస్తాము మరియు కస్టమర్లకు పంపిన కమ్యూనికేషన్ల కాపీలను రికార్డులో ఉంచుతాము.
- బకాయిలకు సంబంధించిన వివాదాలు లేదా తేడాలను పరస్పరం ఆమోదయోగ్యమైన మరియు క్రమబద్ధమైన పద్ధతిలో పరిష్కరించడానికి అన్నిరకాలుగా సహాయం అందించబడుతుంది.
- కుటుంబంలో మరణం లేదా ఇతర విపత్తు సందర్భాలు వంటి అనుచిత సందర్భాలను బకాయిలను వసూలు చేయడానికి కాల్లు/సందర్భాలు చేయడానికి నివారించబడతాయి.

#### 4.6 ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం

నేటి పోటీ వాతావరణంలో, స్థిరమైన వ్యాపార నమూనాకు అత్యుత్తమ కస్టమర్ సేవను అందించడం అత్యంత ముఖ్యమైనది. కస్టమర్ ఫిర్యాదులు అనేవి ఏ కార్పొరేట్ సంస్థ వ్యాపార జీవితంలోనైనా అంతర్భాగం.

ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్లో, కస్టమర్ సేవ మరియు కస్టమర్ సంతృప్తి మాకు అత్యధిక ప్రాధాన్యత సత్వర మరియు సమర్థవంతమైన సేవను అందించడం కస్టమర్ సముపార్జనకు మాత్రమే కాకుండా, ఇప్పటికే ఉన్న వాటితో దీర్ఘకాలిక భాగస్వామ్యాన్ని నిలుపుకోవడానికి కూడా అవసరమని మేము విశ్వసిస్తున్నాము. అత్యుత్తమ కస్టమర్ అనుభవాన్ని అందించే ఉద్దేశ్యంతో సమర్థవంతమైన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగంపై దృష్టి సారించడం కొరకు ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ అనేక కార్యక్రమాలతో ముందుకు వచ్చింది.

ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్లో పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని మరింత పటిష్టంగా చేయడానికి, కంపెనీ నిమగ్నమైన ఏదైనా అవుట్ సోర్స్డ్ ఏజెన్సీ / భాగస్వామి అందించే సేవల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే సమస్యలను ఫిర్యాదుల యంత్రాంగం పరిష్కరిస్తుంది.

బీమా ఉత్పత్తుల పంపిణీ కోసం బీమా రెగ్యులేటరీ & డెవలప్ మెంట్ అథారిటీ ఆఫ్ ఇండియా ("ఐఆర్ డిఐఐ") వద్ద కార్పొరేట్ ఏజెంట్ (కాంపోజిట్) గా ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ రిజిస్టర్ చేయబడింది. దీని ప్రకారం, లైసెన్స్ పొందిన కార్పొరేట్

ఏజెంట్‌గా ఎబిహెచ్‌ఎఫ్‌ఎల్ చేపట్టిన బీమా పంపిణీకి సంబంధించిన సమస్యలను పరిష్కరించడానికి ఫిర్యాదుల పరిష్కార మార్గాలు కూడా అందుబాటులో ఉంటాయి.

#### 4.6.1 కస్టమర్ ప్రశ్నలు/అభ్యర్థనలు/ఫిర్యాదులను స్వీకరించడానికి

స్థాయి 1:

అందించబడే మా సేవలకు సంబంధించి ఏదైనా ఫిర్యాదును లేవనెత్తడానికి లేదా ఎబిహెచ్‌ఎఫ్‌ఎల్ లేదా దాని ప్రతినిధుల ద్వారా ఏదైనా అనుచిత ప్రవర్తనను నివేదించడానికి కస్టమర్ లకు దిగువ ఛానల్స్ ఉన్నాయి.

- మా కస్టమర్ సర్వీస్ హెల్ప్ లైన్ కు 1800-270-7000 కు కాల్ చేయండి (సోమవారం నుంచి ఆదివారం వరకు ఉదయం 9 గంటల నుంచి రాత్రి 9:00 గంటల వరకు పనిచేస్తుంది)
- [care.housingfinance@adityabirlacapital.com](mailto:care.housingfinance@adityabirlacapital.com) వద్ద మాకు ఇమెయిల్ చేయండి
- క్రింద పేర్కొన్న చిరునామాకు మాకు వ్రాయండి:  
ఆదిత్య బిర్లా హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ - కస్టమర్ సర్వీస్ సెల్  
ఆర్కెక్ పార్క్, 15వ అంతస్తు, నిర్లాన్ కాంప్లెక్స్, ఆఫ్ వెస్ట్రన్ ఎక్స్ ప్రెస్ హైవే, గోరేగావ్ ఈస్ట్, ముంబై- 400 063
- ప్రత్యామ్నాయంగా, కస్టమర్ సమీపంలోని ఎబిహెచ్‌ఎఫ్‌ఎల్ శాఖలను కూడా సందర్శించవచ్చు (సమయం- ఉదయం 9.30 నుండి సాయంత్రం 6 వరకు) సెలవు దినాలు తప్ప - అంటే ప్రతి 1వ & 2వ శనివారం, అన్ని ఆదివారాలు & ప్రభుత్వ సెలవు దినాలు.

స్థాయి 2:

ఒక కస్టమర్ నుండి లిఖితపూర్వకంగా ఫిర్యాదు అందితే, ఎబిహెచ్‌ఎఫ్‌ఎల్ ఒక వారంలోపు దానిని ధృవీకరించడానికి /ప్రతిస్పందించడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. అక్కాలెడ్జింట్లో ఫిర్యాదును పరిష్కరించే అధికారి పేరు మరియు హోదా ఉంటుంది. ఫిర్యాదును ఎబిహెచ్‌ఎఫ్‌ఎల్ కస్టమర్ సర్వీస్ హెల్ప్ లైన్ కు ఫోన్ ద్వారా పంపినట్లయితే, కస్టమర్ కు ఫిర్యాదు నంబర్ అందించబడుతుంది. పైన పేర్కొన్న ఛానెల్ లు అందించిన పరిష్కారం సంతృప్తికరంగా లేకుంటే, కస్టమర్ క్రింది పేర్కొన్న ఈమెయిల్ కు వ్రాయవచ్చు:

హెడ్ - ఫిర్యాదుల పరిష్కార సెల్: [grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com](mailto:grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com)

5 పనిదినాల్లోగా ప్రతిస్పందనకు మేం భరోసా ఇస్తున్నాం.

స్థాయి 3:

పైన పేర్కొన్న లెవల్ 2 ద్వారా అందించబడిన పరిష్కారం ఇప్పటికీ సంతృప్తికరంగా లేకుంటే, కస్టమర్ ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారికి వ్రాయవచ్చు.

ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ ("PNO") కూడా అయిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి ("GRO") పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు ఈ క్రింది విధంగా ఉన్నాయి:

శ్రీమతి స్మితా నాద్కర్

టెలిఫోన్ నెం.: 08045860159

ఇమెయిల్ ఐడి: [ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com](mailto:ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com)

స్థాయి 4:

కస్టమర్ అప్పటికీ సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా ఫిర్యాదు ఒక నెల వ్యవధిలో పరిష్కరించబడకపోతే, కస్టమర్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీల పర్యవేక్షక అధికారికి - నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ కు పోస్ట్ ద్వారా, దిగువ లింక్ లో అందుబాటులో ఉన్న నిర్దేశిత ఫార్మాట్ లో, క్రింద ఇవ్వబడిన చిరునామాలో అప్లీ చేసుకోవచ్చు:

[https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(0cixd2l420ampmiolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(0cixd2l420ampmiolt4fxz2))/default.aspx)

## నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార విభాగం విభాగ పర్యవేక్షణ

నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్, 4వ అంతస్తు, కోర్-5ఎ, ఇండియా హాబిటాట్ సెంటర్, లోధి రోడ్డు, న్యూఢిల్లీ - 110 003.

**కస్టమర్** <https://nhb.org.in/> (గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ సిస్టమ్ శీర్షిక కింద నేరుగా మరియు ఆన్‌లైన్ మోడ్ (GRIDS) లో ఫిర్యాదు దాఖలు చేయవచ్చు) / <https://grids.nhbonline.org.in> ని కూడా **సందర్శించవచ్చు**.

### 4.6.2 తప్పనిసరి ప్రదర్శించాల్సినవి

మా అన్ని శాఖలలో ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ఈ క్రింది వాటిని కలిగి ఉంది:

- ఫిర్యాదులు మరియు సూచనలను స్వీకరించడానికి తగిన ఏర్పాటు.
- ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి పేరు, చిరునామా మరియు సంప్రదింపు నంబర్ ప్రదర్శన
- సమస్యను పరిష్కరించడానికి అవసరమైన సమయం, ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్ మొదలైనవి.
- ఒక నెల వ్యవధిలోపు ఫిర్యాదుదారుడు కంపెనీ నుండి ప్రతిస్పందనను అందుకోకపోతే లేదా అందుకున్న ప్రతిస్పందనతో అసంతృప్తి చెందితే, ఫిర్యాదుదారుడు NHB వెబ్‌సైట్‌లో ఆన్‌లైన్‌లో లేదా NHB, న్యూఢిల్లీకి పోస్ట్ ద్వారా ఫిర్యాదులను దాఖలు చేయడం ద్వారా నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ యొక్క ఫిర్యాదు రిడ్రెసల్ సెల్‌ను సంప్రదించవచ్చు.

ఫిర్యాదు పరిష్కార విభాగం యొక్క ప్రక్రియ కస్టమర్ల సంతృప్తికి అనుగుణంగా అన్ని ఫిర్యాదులను పరిష్కరిస్తుంది .

అతని/ఆమె స్థాయిలో పరిష్కరించడం సాధ్యం కాకపోతే ఫిర్యాదు పై స్థాయికి చేరుతుందని వారు నిర్ధారిస్తారు. మా కస్టమర్లు సమర్థవంతమైన పరిష్కారం పొందడానికి సీనియర్ మేనేజ్‌మెంట్‌కు ఫిర్యాదు చేయాల్సిన అవసరం లేని పరిస్థితిని చేరుకోవడమే అంతిమ లక్ష్యం అయినప్పటికీ, ఈ ఫిర్యాదులను నిర్వహించడానికి, ఫిర్యాదుకు గల కారణాలను అర్థం చేసుకోవడం మరియు తీవ్రతరం చేయడం మరియు అవి పునరావృతం కాకుండా నిరోధించడం కోసం వాటిని సమీక్షించడానికి మేము ఒక బలమైన యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేసాము.

### 4.6.3 కాల వ్యవధి

ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడానికి, కస్టమర్లు పైన పేర్కొన్న ఏవైనా మార్గాలను ఉపయోగించవచ్చు (కస్టమర్ ఫిర్యాదులను నిర్వహించడానికి విభాగంపై పాయింట్ (ఎ) చూడండి). ఫిర్యాదు లిఖితపూర్వకంగా అందినట్లయితే, ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ఈ వారంలోపు రసీదు / ప్రతిస్పందనను పంపడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. ఫిర్యాదును పరిష్కరించే అధికారి పేరు మరియు హోదా రసీదులో ఉండాలి.

ఫిర్యాదును నియమించబడిన టెలిఫోన్ హెల్ప్‌డెస్క్ లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్ (కస్టమర్ ఫిర్యాదులను నిర్వహించడానికి విభాగంపై పాయింట్ (ఎ) చూడండి) వద్ద ఫోన్ ద్వారా పంపినట్లయితే, కస్టమర్‌కు ఫిర్యాదు రిఫరెన్స్ నంబర్ అందించబడుతుంది మరియు సహేతుకమైన వ్యవధిలో పురోగతి గురించి వారికి తెలియజేయబడుతుంది. ఈ విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత, ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ఈ కస్టమర్‌కు తుది ప్రతిస్పందనను పంపడానికి లేదా ఫిర్యాదు అందిన ఒక నెలలోపు మరింత సమయం కోరుతూ ఒక నోటిఫికేషన్‌ను పంపడానికి ప్రయత్నిస్తుంది మరియు కస్టమర్ ఇప్పటికీ సంతృప్తి చెందకపోతే అతని/ఆమె ఫిర్యాదును ఎలా ముందుకు తీసుకెళ్లాలో వారికి తెలియజేయబడుతుంది.

మా వైపు నుండి స్వీకరించబడిన ఫిర్యాదులను సరైన దృక్పథంలో చూస్తాము మరియు విశ్లేషిస్తాము.

ఏదైనా సమస్యపై ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ఈ యొక్క వైఖరి యొక్క కమ్యూనికేషన్ కస్టమర్లకు అందించబడుతుంది. ఇందులో ఉన్న సమస్యల పరిశీలనకు కొంత సమయం అవసరమయ్యే ఫిర్యాదులను వెంటనే అంగీకరిస్తాము.

ఫిన్‌టెక్/డిజిటల్ రుణాలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు/రుణగ్రహీతలు లేవనెత్తిన సమస్యలను పరిష్కరించడానికి పైన పేర్కొన్న క్లాజ్ (a)లో పైన పేర్కొన్న విధంగా PNO/GRO అలాగే ఎస్కలేషన్ మెకానిజం. అటువంటి PNO/GRO వారి సంబంధిత DLAలపై ఫిర్యాదులను కూడా పరిష్కరిస్తుంది. PNO/GRO యొక్క సంప్రదింపు వివరాలు కంపెనీ వెబ్‌సైట్, దాని టెండింగ్ సర్వీస్ ప్రొవైడర్ల మరియు డిజిటల్ టెండింగ్ ఏజెంట్లపై మరియు రుణగ్రహీతకు అందించిన KF5లో కూడా ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడతాయి.

కస్టమర్ ఫిర్యాదులు / ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడంలో ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ చేపట్టిన ఏవైనా కొత్త మార్పులు ఉన్నప్పుడు పైన పేర్కొన్న విధానాన్ని కాలానుగుణంగా సమీక్షిస్తారు / సవరించుకుంటారు, ఇందులో కొత్త ఫిర్యాదు మార్గాలను చేర్చడం కూడా ఉంటుంది.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతి మరియు వివిధ స్థాయిల నిర్వహణలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం పనితీరు యొక్క కాలానుగుణ సమీక్షను ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ చేపడుతుంది మరియు అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదికను బోర్డు సూచించిన విధంగా క్రమం తప్పకుండా డైరెక్టర్ల బోర్డుకు సమర్పించాలి.

#### 4.6.4 అధిక వడ్డీ వసూలు నియంత్రణ

రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులకు వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయించడానికి కంపెనీ నిధుల ఖర్చు, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియంను పరిగణనలోకి తీసుకొని వడ్డీ రేటు నమూనాను స్వీకరించింది.

వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటు రుణగ్రహీత యొక్క రిస్క్ యొక్క గ్రేడ్‌పై ఎక్కువగా ఆధారపడి ఉంటుంది, అంటే ఆర్థిక బలం, వ్యాపారం, వ్యాపారాన్ని ప్రభావితం చేసే నియంత్రణ వాతావరణం, పోటీ, రుణగ్రహీత యొక్క గత చరిత్ర మొదలైనవి.

వడ్డీ రేటు వార్షికంగా చేయబడుతుంది, తద్వారా ఖాతాకు వసూలు చేయబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి రుణగ్రహీత తెలుసుకుంటాడు.

రుణగ్రహీతల నుండి వసూలు చేసిన వాయిదాలు వడ్డీ మరియు అసలు మధ్య విభజనను స్పష్టంగా సూచిస్తాయి.

కంపెనీ ద్వారా రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులపై అధిక వడ్డీ రేటు మరియు ఛార్జీలు వసూలు చేయబడకుండా చూసుకోవడానికి (జరిమానా ఛార్జీలతో సహా), కంపెనీ బోర్డు వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడానికి ("వడ్డీ రేటు విధానం") ఒక విధానాన్ని స్వీకరించింది మరియు దానిని కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో ఉంచారు.

#### 4.6.5. రుణ ఖాతాలలో జరిమానా ఛార్జీలు

- రుణగ్రహీత పొందే ఉత్పత్తులు / సేవలను నియంత్రించే ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు సహా ఏవైనా నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించకపోవడం / ఉల్లంఘించడం కోసం జరిమానా ఛార్జీల గురించి మేము కస్టమర్లకు సమాచారాన్ని అందిస్తాము.
- శిక్షా ఛార్జీలకు ఎటువంటి మూలధనీకరణ ఉండదు, అంటే అటువంటి ఛార్జీలపై తదుపరి వడ్డీ లెక్కించబడదు. అయితే, ఆలస్యమైన చెల్లింపుపై వడ్డీని గడువు తేదీ నుండి పరిష్కార తేదీ వరకు చెల్లించని వాయిదా మొత్తంపై విధించబడుతుంది మరియు ప్రస్తుత వడ్డీ రేటు ప్రకారం వసూలు చేయబడుతుంది మరియు సాధారణ విధానాలలో ఉన్న వడ్డీ / ఛార్జీని సమ్మిళితం చేస్తారు. ఇంకా, కంపెనీ వడ్డీ రేటుకు ఎటువంటి ఇతర అంశాల్ని చేర్చదు.
- శిక్షా ఛార్జీల పరిమాణం సహేతుకంగా ఉంటుంది మరియు నిర్దిష్ట రుణం / ఉత్పత్తి వర్గంలో వివక్షత చూపకుండా రుణ ఒప్పందం యొక్క ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులతో సహా ఏదైనా నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించకపోవడం / ఉల్లంఘించినందుకు అనుగుణంగా ఉంటుంది. వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేయబడిన రుణాల విషయంలో జరిమానా ఛార్జీలు, ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించినందుకు వ్యక్తిగతేతర రుణగ్రహీతలకు వర్తించే జరిమానా ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండకూడదు.
- శిక్షా ఛార్జీలు వెబ్‌సైట్‌లో ప్రదర్శించబడటంతో పాటు, రుణ ఒప్పందం మరియు అతి ముఖ్యమైన నిబంధనలు & షరతులలో (MITC) వినియోగదారులకు స్పష్టంగా వెల్లడించబడ్డాయి.

#### 5. అంబుడ్స్‌మన్:

రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్, 2021 ("స్కీమ్") ను హాసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీలకు విస్తరించాలని RBI యొచిస్తోంది. ఈ పథకం ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ కు వర్తించినట్లయితే, శ్రీమతి సీతా నాదకర్ణిని ప్రెసిసిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్‌గా నియమిస్తారు.

## 6. జనరల్

- 6.1. అవసరమైతే, కస్టమర్ అతని/ఆమె నివాసంలో మరియు / లేదా వ్యాపార టెలిఫోన్ నంబర్లలో సంప్రదించడం ద్వారా మరియు / లేదా ఈ ప్రయోజనం కోసం నియమించబడిన ఏజెన్సీల ద్వారా అతని/ఆమె నివాసం మరియు/లేదా వ్యాపార చిరునామాలను భౌతికంగా సందర్శించడం ద్వారా రుణ దరఖాస్తులో పేర్కొన్న వివరాలను ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ దృవీకరించాలి.
- 6.2. కస్టమర్ ఖాతాలో లావాదేవీని ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ దరఖాస్తు చేయవలసి వస్తే మరియు ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ ద్వారాని ప్రమేయం చేయవలసి వస్తే, పోలీసులు/ఇతర దరఖాస్తు సంస్థలతో కస్టమర్ సహకరించాలని భావిస్తున్నారు.
- 6.3. కస్టమర్ మోసపూరితంగా వ్యవహరిస్తే, అతని/ఆమె ఖాతాలోని అన్ని నష్టాలకు అతను/ఆమె బాధ్యత వహిస్తారు మరియు కస్టమర్ సహాయకమైన జాగ్రత్త లేకుండా వ్యవహరిస్తే మరియు ఇది నష్టాలకు కారణమైతే, కస్టమర్ దానికి బాధ్యత వహించవచ్చు.
- 6.4. రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం తప్ప (రుణగ్రహీత ముందుగా వెల్లడించని సమాచారం గమనించబడితే తప్ప) రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్లో క్యం చేసుకోకూడదు.
- 6.5. రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా అంటే ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్లో అభ్యంతరం, ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.
- 6.6. రుణాలు ఇచ్చినప్పుడల్లా, ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్లో ఉత్తం, కాలపరిమితి మరియు తిరిగి చెల్లించే ఆవర్తన ద్వారా తిరిగి చెల్లించే ప్రక్రియను కస్టమర్కు వివరిస్తుంది. అయితే, కస్టమర్ తిరిగి చెల్లించే షెడ్యూల్కు కట్టుబడి ఉండకపోతే, బకాయిల రికవరీ కోసం భూమి చట్టాలకు అనుగుణంగా నిర్వచించబడిన ప్రక్రియను అనుసరించాలి. ఈ ప్రక్రియలో కస్టమర్కు నోటీసు పంపడం ద్వారా లేదా వ్యక్తిగత సందర్శనలు చేయడం ద్వారా మరియు/లేదా ఏదైనా ఉంటే సెక్యూరిటీని తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం ద్వారా గుర్తు చేయడం ఉంటుంది.
- 6.7. రుణాల రికవరీ విషయంలో, ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ వేధింపులకు పాల్పడదు. అప్పుడప్పుడూ రుణగ్రహీతలను ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల రికవరీ కోసం కండబలాన్ని ఉపయోగించడం మొదలైనవి. కస్టమర్ల నుండి వచ్చే ఫిర్యాదులలో కంపెనీల సిబ్బంది నుండి దురుసు ప్రవర్తన కూడా ఉంటుంది కాబట్టి, కస్టమర్లతో తగిన రీతిలో వ్యవహరించడానికి సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఇవ్వబడిందని ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ నిర్ధారిస్తుంది.
- 6.8. అన్ని సందర్భాల్లోనూ ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ రుణం యొక్క అతి ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు (MITC) కలిగిన పత్రాన్ని పొందాలి. ఈ పత్రం ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ ద్వారా పొందబడుతున్న ప్రస్తుత రుణం మరియు సెక్యూరిటీ పత్రాలకు అదనంగా ఉంటుంది. ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ మరియు రుణగ్రహీత మధ్య సక్రమంగా అమలు చేయబడిన నకిలీ కాపీని రసీదు కింద రుణగ్రహీతకు అందజేయబడుతుంది.
- 6.9. ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ వారి ఉత్పత్తులు మరియు సేవల గురించి కింది భాషలలో ఏదైనా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ భాషలలో ప్రదర్శిస్తుంది: హిందీ, ఇంగ్లీష్ లేదా తగిన స్థానిక భాష.
- 6.10. రుణం ఇచ్చే విషయంలో ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ లింగం, కులం మరియు మతం ఆధారంగా వివక్ష చూపదు. ఇంకా, ఉత్పత్తులు, సేవలు, సౌకర్యాలు మొదలైన వాటిని అందించడంలో వైకల్యం కారణంగా దృష్టి లోపం ఉన్న లేదా శారీరకంగా వికలాంగులైన దరఖాస్తుదారులపై ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్లో వివక్ష చూపదు. అయితే, సమాజంలోని వివిధ వర్గాల కోసం రూపొందించిన పథకాలను స్థాపించడం లేదా వాటిలో పాల్గొనడం నుండి ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ ను ఇది నిరోధించదు.
- 6.11. వివిధ వాటాదారుల సమాచారం కోసం స్థానిక భాషలలో ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ కంపెనీ వెబ్సైట్లో ఉంచబడుతుంది.

## ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ

## 1. ପରିଚୟ

ଏହି ସଂହିତା ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା - ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ - ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀ (ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା, 2021, RBI/2020-21/73 ତାରିଖ 17 ଫେବୃଆରୀ, 2021 ଉପରେ ଆଧାର କରି ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି, ଯାହା ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ ହୋଇଛି।

ଏହି ସଂହିତା ଆଦିତ୍ୟ ବିର୍ଲା ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ ("ABHFL/କମ୍ପାନୀ") ପାଇଁ ଉପସ୍ଥିତ ଏବଂ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ସମୟରେ ପାଳନ କରିବାକୁ ସର୍ବନିମ୍ନ ମାନଦଣ୍ଡ ସ୍ଥିର କରେ। ଏହା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରେ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ସେମାନଙ୍କ ସହିତ ଦୈନନ୍ଦିନ କିପରି ବ୍ୟବହାର କରିବ ତାହା ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରେ।

### 1.1 ଏହି ସଂହିତାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି

- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ବ୍ୟବହାରରେ ଉଚ୍ଚ ମାନଦଣ୍ଡ ସ୍ଥାପନ କରି ଭଲ ଏବଂ ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଭ୍ୟାସକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା;
- ସ୍ପଷ୍ଟତା ବୃଦ୍ଧି କରିବା ଯାହା ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରାହକମାନେ ସେବାଗୁଡ଼ିକରୁ କ'ଣ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ଆଶା କରିପାରିବେ ସେ ବିଷୟରେ ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝିପାରିବେ;
- ପ୍ରତିଯୋଗିତା ମାଧ୍ୟମରେ ବଜାର ଶକ୍ତିକୁ ଉତ୍ସାହିତ କରିବା, ଉଚ୍ଚ କାର୍ଯ୍ୟ ମାନଦଣ୍ଡ ହାସଲ କରିବା;
- ଗ୍ରାହକ ଏବଂ ABHFL ମଧ୍ୟରେ ଏକ ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ସୌହାର୍ଦ୍ଦ୍ୟପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ପର୍କକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା;
- ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ସିଷ୍ଟମରେ ବିଶ୍ଵାସ ବୃଦ୍ଧି କରିବା।

### 1.2 ସଂହିତାର ପ୍ରୟୋଗ

ଏହି ସଂହିତା ABHFL ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ଉପାଦ ଏବଂ ସେବା ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ, ସେଗୁଡ଼ିକ କାଉଣ୍ଟରରେ, ଫୋନରେ, ପୋଷ୍ଟ ଦ୍ଵାରା, ପାରସ୍ପରିକ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଡିଭାଇସ୍ ମାଧ୍ୟମରେ, ଇଣ୍ଟରନେଟରେ, ପ୍ରତିନିଧିମାନଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପଦ୍ଧତିରେ ଡିଜିଟାଲ୍ ଲେଣ୍ଡିଂ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ (ସ୍ଵୟଂ ମାଲିକାନା ଏବଂ/ଅଥବା ଏକ ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅଧୀନରେ) ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଛି କି ନାହିଁ ABHFLର ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ ଏହି ସଂହିତା ପାଳନ କରିବାକୁ ବାଧ୍ୟ।

## 2. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି ABHFLର ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା:

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଆମର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟରେ ନିରପେକ୍ଷ, ସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା:

- ଆମେ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ଉପାଦ ଏବଂ ସେବା ପାଇଁ ଏହି ସଂହିତାରେ ଥିବା ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଏବଂ ମାନଦଣ୍ଡ ପୂରଣ କରିବା, ଏବଂ ଆମର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଅନୁସରଣ କରୁଥିବା ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ଅଭ୍ୟାସରେ;
- ଆମର ଉପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଆଇନ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀକୁ ଅକ୍ଷର ଏବଂ ଆମ୍ଭରେ ପୂରଣ କରୁଛନ୍ତି କି ନାହିଁ ତାହା ନିଶ୍ଚିତ କରିବା;
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଆମର ବ୍ୟବହାର ସଜୋଗତା ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟତାର ନୈତିକ ନୀତି ଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ ବୋଲି ନିଶ୍ଚିତ କରିବା।

## 3. ବିଜ୍ଞାପନ, ମାର୍କେଟିଂ ଏବଂ ବିକ୍ରୟ ଆମେ:

- ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ ଯେ ସମସ୍ତ ବିଜ୍ଞାପନ ଏବଂ ପ୍ରଚାରମୂଳକ ସାମଗ୍ରୀ ସ୍ପଷ୍ଟ, ଏବଂ ଭ୍ରାମକ ନୁହେଁ।
- ଯେକୌଣସି ଗଣମାଧ୍ୟମ ଏବଂ ପ୍ରଚାରମୂଳକ ସାହିତ୍ୟରେ ଯେକୌଣସି ବିଜ୍ଞାପନ ଯାହା ସେବା କିମ୍ବା ଉପାଦ ପ୍ରତି ଦୁଷ୍ଟି ଆକର୍ଷଣ କରେ ଏବଂ ସୁଧ ହାରର ଏକ ଉଲ୍ଲେଖ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ, ଆମେ ଏହା ମଧ୍ୟ ସୂଚାଇବୁ ଯେ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଦେୟ ଲାଗୁ ହେବ କି ନାହିଁ ଏବଂ ଅନୁରୋଧ କଲେ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ଉପଲବ୍ଧ।
- ଗ୍ରାହକମାନେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଯେକୌଣସି ଗୋଟିଏ ମାଧ୍ୟମରେ ସୁଧ ହାର, ସାଧାରଣ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଶୁଳ୍କ (ଯଦି କୌଣସି ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ) ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପାଇପାରିବେ:
  - ଆମର ସମସ୍ତ ଶାଖାରେ ସୂଚନା ମାଧ୍ୟମରେ;
  - ଟେଲିଫୋନ କିମ୍ବା ହେଲ୍ପଲାଇନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ;
  - ଆମର ନିୟୁକ୍ତ କର୍ମଚାରୀ/ସାହାଯ୍ୟ-ଡେସ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ;
  - ଆମ ୱେବସାଇଟ୍ ରୁ।
  - ସେବା ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା/ଦର ସୂଚୀର ଏକ କପି ମାଧ୍ୟମରେ

- d) ଯଦି ଆମେ ସମର୍ଥନ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷର ସେବା ଗ୍ରହଣ କରୁ, ତେବେ ଆମେ ଚେଷ୍ଟା କରିବୁ ଯେ ଏପରି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା (ଯଦି ଏପରି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ପାଖରେ ଉପଲବ୍ଧ ଥାଏ) ଆମେ ଯେପରି ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ସହିତ ପରିଚାଳନା କରୁ।
- e) ABHFL ସମୟ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଆମଠାରୁ ଉପଲବ୍ଧ ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକର ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ବିଷୟରେ ଜଣାଇବା ଏହା ସହିତ, ଆମର ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଉତ୍ପାଦ/ସେବା ପ୍ରଦାନ କିମ୍ବା ପ୍ରୋସ୍ତାହନମୂଳକ ଅଫର ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ କେବଳ ସେତେବେଳେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଯଦି ସେ/ସେ/ସେମାନେ ABHFL କୁ ଏପରି ସୂଚନା କିମ୍ବା ସେବା ପାଇବା ପାଇଁ ତାଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଆବେଦନ ଫର୍ମ ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ୱେବସାଇଟ୍ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବରରେ ପଞ୍ଜିକରଣ କରି ସମ୍ମତି ଦେଇଛନ୍ତି।
- f) ଆମେ ଆମର ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ବିକ୍ରୟ ଏଜେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ (DSA) ପାଇଁ ଏକ ଆଚରଣ ସଂହିତା ସ୍ଥିର କରିଛୁ ଯେଉଁମାନଙ୍କର ସେବା ଆମେ ଆମର ଉତ୍ପାଦ/ସେବା ବଜାର ପାଇଁ ପାଇପାରିବୁ ଯାହା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ ମଧ୍ୟରେ ସେମାନଙ୍କୁ ଆମର ଉତ୍ପାଦ/ସେବା ବିକ୍ରୟ ପାଇଁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ କିମ୍ବା କୌଣସି ବୈଦ୍ୟୁତିକ ଗଣମାଧ୍ୟମ ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଖକୁ ଯିବା ସମୟରେ ନିଜକୁ ଚିହ୍ନଟ କରିବାକୁ ବାଧ୍ୟ କରେ।
- g) ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ମିଳେ ଯେ ଆମର ପ୍ରତିନିଧି/କୋରିଅର କିମ୍ବା DSA କୌଣସି ଅନୁଚିତ ଆଚରଣରେ ଲିପ୍ତ ଅଛନ୍ତି କିମ୍ବା ଏହି ସଂହିତାର ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ କରିଛନ୍ତି, ତେବେ ଆମେ ତଦନ୍ତ କରିବା ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅନୁଯାୟୀ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ନେବୁ।

**4 ରଣ**

**4.1 (i) ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ:**

- 1. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାପଡୁଥିବା ଭାଷାରେ ହେବ।
- 2. ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଦେୟଯୋଗ୍ୟ ଫିସ୍/ଶୁଳ୍କ, ରଣ ରାଶି ମଞ୍ଜୁର/ବଣ୍ଟନ ନହେଲେ ଫେରସ୍ତଯୋଗ୍ୟ ଫିସ୍ ପରିମାଣ, ପୂର୍ବ-ପେମେଣ୍ଟ୍ ବିକଳ୍ପ ଏବଂ ଶୁଳ୍କ, ଯଦି କୌଣସି, ବିଳମ୍ବ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ, ଯଦି କୌଣସି, ସ୍ଥିର ରୁ ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ କିମ୍ବା ବିପରୀତ ଭାବରେ ରଣ ପରିବର୍ତ୍ତନ ପାଇଁ ରୁପାନ୍ତର ଶୁଳ୍କ, କୌଣସି ସୁଧ ପୁନଃସେଟ୍ ଧାରା ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସ୍ଵାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବା ଅନ୍ୟ ଯେକୌଣସି ବିଷୟ ବିଷୟରେ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ABHFL ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନିକଟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରିବା।
- 3. ABHFL ରଣ ଆବେଦନର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ/ମଞ୍ଜୁରୀ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ସମସ୍ତ ଦେୟ ସମେତ 'ସମସ୍ତ ଖର୍ଚ୍ଚ' ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରିବା ଏପରି ଦେୟ/ଫିସ୍ କୌଣସି ପକ୍ଷପାତହୀନ ହେବ ନାହିଁ।
  - a) କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରତ୍ୟେକ ଉତ୍ପାଦ ପାଇଁ ABHFL ର 'ଆବେଦନ ଫର୍ମ/ଉପଯୁକ୍ତ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍' ପ୍ରତ୍ୟେକ ଉତ୍ପାଦର ଆବଶ୍ୟକତା ଉପରେ ନିର୍ଭର କରି ଭିନ୍ନ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତା ଦ୍ଵାରା ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ଏଥିରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଅନ୍ୟ HFC ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାନ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ଏକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରିବାରେ ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ତୁଳନାର ଆଧାରରେ ଏକ ସୂଚନାପୂର୍ଣ୍ଣ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ ABHFL ଦ୍ଵାରା ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ଯୋଗାଇ ଦିଆଯିବ।
  - b) 'ଆବେଦନ ଫର୍ମ/ଝେବସାଇଟ୍ ଅର୍ଥାତ୍ <https://homefinance.adityabirlacapital.com/ABHFL>ର ଉପଯୁକ୍ତ ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡ଼ିକ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ରଣଗ୍ରହୀତା/ସହ-ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର ତାଲିକା ମଧ୍ୟ ସୂଚାଇପାରେ।
  - c) ABHFLର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ରଣ ନେବା ପାଇଁ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ପ୍ରାପ୍ତ ଏକ ସ୍ଵୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରିବାର ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅଛି। ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପାଇବାର 15 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ABHFL ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏହାର ନିଷ୍ପତ୍ତି ବିଷୟରେ ଜଣାଇବ।

**(ii) ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ**

- a) ସାଧାରଣତଃ ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସମସ୍ତ ବିବରଣୀ ଆମେ ଆବେଦନ ସମୟରେ ସଂଗ୍ରହ କରିବୁ। ତଥାପି, ଯଦି ଆମକୁ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନାର ଆବଶ୍ୟକତା ପଡେ, ତେବେ ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ ଯେ ତାଙ୍କ ସହିତ ତୁରନ୍ତ ପୁଣି ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ।
- b) ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ରଣଗ୍ରହୀତା ଦ୍ଵାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ, ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର, ଆବେଦନ ପଦ୍ଧତି, EMI ଗଠନ, ପୂର୍ବ ପରିଶୋଧ ଶୁଳ୍କ, ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ (ଯଦି ଥାଏ) ସମେତ ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ମଞ୍ଜୁର ରଣ ପରିମାଣ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଇବୁ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଏହି ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଲିଖିତ ଗ୍ରହଣ ଆମ ରେକର୍ଡରେ ରଖିବୁ।

- c) ରଣ ମଞ୍ଜୁର/ବଣ୍ଟନ ସମୟରେ, ଆମେ ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣଗ୍ରହୀତାକୁ ସ୍ୱୀକୃତି ବିରୁଦ୍ଧରେ ରଣ ଦସ୍ତାବିଜର ଏକ କପି ସହିତ ରଣ ଦସ୍ତାବିଜରେ ଉକ୍ତ ସମସ୍ତ ସଂଲଗ୍ନ ଏକ କପି ସର୍ବଦା ପ୍ରଦାନ କରିବୁ।
- d) ABHFL ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମାରେ ବିଳମ୍ବିତ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ଦଣ୍ଡକୁ ବୋଲୁ ଅକ୍ଷରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବା
- e) MITC ର ଅଂଶ ଭାବରେ ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବୃତ୍ତି (KFS), ଯେଉଁଠାରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ, ସମସ୍ତ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ଉପାଦ ପାଇଁ ରୁଚ୍ଛିନାମା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବା ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରହଣ ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

**(iii) ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚନା**

ଯେଉଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଆବେଦନ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରାଯାଇଛି, ଆମେ ସେମାନଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଇବୁ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ଆବେଦନ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନର କାରଣ (ଗୁଡ଼ିକ) ଉଲ୍ଲେଖ କରିବୁ।

**(iv) ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ ରଣ ବଣ୍ଟନ**

- a) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥିବା ବଣ୍ଟନ ଅନୁରୋଧ ଅନୁଯାୟୀ ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମା/ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସମ୍ପାଦିତ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ରଣ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟର ଅଂଶ ସ୍ୱରୂପ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର/ବଣ୍ଟନ ସୂଚୀରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ମାନକ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ରଣ ବଣ୍ଟନ କରାଯିବ।
- b) ଆମେ ଆମର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ, ପ୍ରଦାନ ସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ (ଯଦି ଥାଏ), ସେବା ଶୁଳ୍କ, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଶୁଳ୍କ, ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି ସହିତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନର ସୂଚନା ଦେବୁ। ଆମେ ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ ଯେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ଆଶାକରା ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବା ଏହି ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମା/କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହୋଇଥିବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯାଇଛି।
- c) ଯଦି ଏପରି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଅସୁବିଧାର କାରଣ ହୁଏ, ତେବେ ସେ 60 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଏବଂ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଶୁଳ୍କ କିମ୍ବା ସୁଧ ଦେବା ବିନା ସେମାନଙ୍କର ଆକାଉଣ୍ଟ ବନ୍ଦ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା ଏହାକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିପାରିବେ।
- d) ରଣ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଅନୁଯାୟୀ ଦେୟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତାକୁ ପୁନର୍ବାର ଘୋଷିତ/ଦ୍ୱିଗୁଣିତ କରିବା କିମ୍ବା ଅତିରିକ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଖୋଜିବା ନିଷ୍ପତ୍ତି ରଣ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ସହିତ ସମନ୍ୱୟରେ ହେବ।
- e) ସମସ୍ତ ଦେୟ ପରିଶୋଧ ପରେ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଆମର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ ଯେକୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଲିଏନ୍ ଅଧୀନରେ ରଣର ବକେୟା ପରିମାଣ ଆଦାୟ ପରେ ଆମେ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ମୁକ୍ତ କରିବୁ। ଯଦି ଏପରି ସେଟ୍ ଅଫ୍ ଅଧିକାର ପ୍ରୟୋଗ କରାଯାଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ/ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବି ଏବଂ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଦାବି ସମାଧାନ/ପରିଶୋଧ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଆମେ ସିକ୍ୟୁରିଟି ରଖିବା ପାଇଁ କେଉଁ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହକଦାର, ସେ ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯିବ।
- f) ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ ପରେ ଏବଂ ରଣ ଖାତାର ଆଦାୟ/ସମାଧାନ ପରେ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଆମେ ସମସ୍ତ ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକୁ ମୁକ୍ତ କରିବୁ ଏବଂ ଯେକୌଣସି ରେଜିଷ୍ଟ୍ରିରେ ପଞ୍ଜିକୃତ ଚାର୍ଜ୍‌ଗୁଡ଼ିକୁ ହଟାଇ ଦେବୁ, ଯାହା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ କମ୍ପାନୀର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ ଯେକୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଲିଏନ୍ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ ଏବଂ ଏହି କ୍ଷେତ୍ରରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯିବ।

**(v) ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ:**

- a) ମଞ୍ଜୁରୀ ସମୟରେ, ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ରଣ ଉପରେ ବେଞ୍ଚମାର୍କ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନର ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଉଦାହରଣାତ୍ମକ ପ୍ରଭାବ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବ ଯାହା ଦ୍ୱାରା EMI ଏବଂ/କିମ୍ବା ଟେନର୍ କିମ୍ବା ଉଭୟରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଆସିପାରେ। ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ, ଉପରୋକ୍ତ କାରଣରୁ EMI/ଟେନର୍ କିମ୍ବା ଉଭୟରେ ଯେକୌଣସି ବୃଦ୍ଧି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନିକଟକୁ ଉପଯୁକ୍ତ ମାଧ୍ୟମରେ ତୁରନ୍ତ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।
- b) ରଣର ଅବଧି ସମୟରେ ଯେକୌଣସି ସମୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାମାନେ ଏହି ବିକଳ୍ପଗୁଡ଼ିକୁ ବାଛିପାରିବେ:
  - i. EMI ରେ ବୃଦ୍ଧି କିମ୍ବା ଅବଧି ବୃଦ୍ଧି କିମ୍ବା ଉଭୟ ବିକଳ୍ପର ମିଶ୍ରଣ। ଏହା ABHFL ର ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଯୋଗ୍ୟତା ମାନଦଣ୍ଡ ଅନୁଯାୟୀ ଏବଂ MITC ଅନୁଯାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଶୁଳ୍କ ଅନୁଯାୟୀ ହେବା ABHFL ବିଚାର କରିବା ଉଚିତ ଯେ ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାର ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅବଧି ବୃଦ୍ଧି ନିକାରାତ୍ମକ ପରିଶୋଧନ ଏବଂ/କିମ୍ବା ପୁନର୍ଗଠନ ସହିତ ସମାନ ହେବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ ଏବଂ
  - ii. MITC ଅନୁଯାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଫର୍ମ୍ଲୋଜର ଚାର୍ଜ୍/ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଜରିମାନା ଲାଗୁ ହେବା ସହିତ, ଉପଲବ୍ଧ ଚ୍ୟାନେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ABHFL ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରି ରଣ ଅବଧି ସମୟରେ ଯେକୌଣସି ସମୟରେ ଆଂଶିକ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ କରିବାକୁ।

## 4.2 ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି

ଯେତେବେଳେ ଜଣେ ରକ୍ଷଣ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିର ହେବା ବିଷୟରେ ବିଚାର କରୁଛନ୍ତି, ଆମେ ସେମାନଙ୍କୁ ଏହି ବିଷୟରେ ଜଣାଇବୁ:

- i. ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିର ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱ;
- ii. ସେ ଆମକୁ କେତେ ଦାୟିତ୍ୱ ଦେବେ;
- iii. ଯେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିରେ ଆମେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିରକୁ ତାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱ ପରିଶୋଧ କରିବାକୁ ଡାକିବୁ;
- iv. ଯଦି ସେମାନେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିର ଭାବରେ ଦେୟ ଦେବାରେ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି ତେବେ ABHFL ସେମାନଙ୍କର ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଟଙ୍କା ପ୍ରତି ଆଶ୍ରୟ ନେଇପାରେ କି;
- v. ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିର ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପରିମାଣ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସୀମିତ କି ସେଗୁଡ଼ିକ ଅସୀମିତ କି;
- vi. ସମୟ ଏବଂ ପରିସ୍ଥିତିରେ ଜଣେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିର ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱ ପୂରଣ କରାଯିବ ଏବଂ ABHFL ତାଙ୍କୁ ଏହା ବିଷୟରେ କିପରି ସୂଚିତ କରିବ; ଏବଂ ରକ୍ଷଣାଦାତାଙ୍କ ଜାତ ଆର୍ଥିକ ସ୍ଥିତିରେ କୌଣସି ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରତିକୂଳ ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ଆମେ ସେମାନଙ୍କୁ ଅବଗତ କରିବୁ ଯାହାକୁ ସେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିର ଭାବରେ ଠିଆ ହୋଇଛନ୍ତି
- vii. ଯଦି ରକ୍ଷଣାଦାତାଙ୍କ ପାଖରେ ଦେୟ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଉପାୟ ଥିବା ସତ୍ତ୍ୱେ, ଜାମିନଦାର ରକ୍ଷଣ ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥିବା ଦାବି ପାଳନ କରିବାକୁ ମନା କରନ୍ତି, ତେବେ ଏପରି ଜାମିନଦାରଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ ଜଣେ ଇଚ୍ଛାକୃତ ଖୁଲାପକାରୀ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ।

## 4.3 ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ଗୋପନୀୟତା

ଆମେ ଆପଣଙ୍କର ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ ଗୋପନୀୟ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରିବୁ [ଯେତେବେଳେ ଆପଣ ଆଉ ଗ୍ରାହକ ନୁହଁନ୍ତି], ଏବଂ ନିମ୍ନଲିଖିତ ନୀତି ଏବଂ ନୀତି ଦ୍ୱାରା ପରିଚାଳିତ ହେବୁ। ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ସମ୍ପର୍କିତ ସୂଚନା କିମ୍ବା ତଥ୍ୟ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା, ଆମ ଗୋଷ୍ଠୀର ଅନ୍ୟ କର୍ମୀମାନଙ୍କୁ/ସଂସ୍ଥା ସମେତ କାହାକୁ ପ୍ରକାଶ କରିବୁ ନାହିଁ, ନିମ୍ନଲିଖିତ ବ୍ୟତିକ୍ରମିକ ପରିସ୍ଥିତି ବ୍ୟତୀତ:

- a) ଯଦି ଆମକୁ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ସୂଚନା ଦେବାକୁ ପଡ଼େ;
- b) ଯଦି ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବା ପାଇଁ ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ପ୍ରତି କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ଅଛି;
- c) ଯଦି ଆମର ସ୍ୱାର୍ଥ ଆମକୁ ସୂଚନା ଦେବାକୁ ବାଧ୍ୟ କରେ (ଉଦାହରଣ ସ୍ୱରୂପ, ଠକେଇ ରୋକିବା ପାଇଁ) କିନ୍ତୁ ଆମେ ଏହାକୁ ଗ୍ରାହକ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ଆକାଉଣ୍ଟ (ନାମ ଏବଂ ଠିକଣା ସମେତ) ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଅନ୍ୟ କାହାକୁ, ଆମ ଗୋଷ୍ଠୀର ଅନ୍ୟ କର୍ମୀମାନଙ୍କୁ ସମେତ ମାର୍କେଟିଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଦେବାର କାରଣ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରିବୁ ନାହିଁ;
- d) ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଆମକୁ ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବାକୁ କୁହନ୍ତି, କିମ୍ବା ଆମ ପାଖରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁମତି ଅଛି;
- e) ଯଦି ଆମକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଷୟରେ ଏକ ସୂଚନା ଦେବାକୁ କୁହାଯାଏ, ତେବେ ଆମେ ତାହା ଦେବା ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ମତି ଗ୍ରହଣ କରିବୁ;
- f) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଷୟରେ ABHFLର ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରେକର୍ଡଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରବେଶ କରିବା ପାଇଁ ବିଦ୍ୟମାନ ଆଇନଗତ ଢାଞ୍ଚା ଅନୁଯାୟୀ କେତେ ଅଧିକାର ଅଛି ତାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ
- g) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ମତି ପ୍ରଦାନ ନକରିବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଆମେ ମାର୍କେଟିଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ବ୍ୟବହାର କରିବୁ ନାହିଁ

## 4.4 କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ

- a) ଯେତେବେଳେ ଗ୍ରାହକ ଆମ ସହିତ ଏକ ରକ୍ଷଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ଖୋଲନ୍ତି, ଆମେ ତାଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ ଯେ ଆମେ ତାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ବିବରଣୀ କେବେ କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକୁ ଦେଇପାରିବୁ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ସହିତ ଆମେ କରିଥିବା ଯାଞ୍ଚଗୁଡ଼ିକ କେବେ ଦେଇପାରିବୁ।
- b) ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଆମକୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରକ୍ଷଣ ବିଷୟରେ କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକୁ ସୂଚନା ଦେଇପାରୁ ଯଦି:
  - i. ଗ୍ରାହକ ଦେୟ ଦେବାରେ ପଛରେ ପଡ଼ିଯାଇଛନ୍ତି;
  - ii. ରକ୍ଷଣ ପରିମାଣ ବିବାଦରେ ନାହିଁ; ଏବଂ
  - iii. ଆମର ଆନୁଷ୍ଠାନିକ ଦାବି ପରେ ଗ୍ରାହକମାନେ ତାଙ୍କର ରକ୍ଷଣ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଆମେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ବୋଲି କୌଣସି ପ୍ରସ୍ତାବ ଦେଇନାହାଁନ୍ତି।

- c) ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଆମକୁ ଅନୁମତି ଦେଇଛନ୍ତି, ତେବେ ଆମେ କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସିଗୁଡ଼ିକୁ ତାଙ୍କ ରଣ ଆକାରଣର ଦୈନିକ ପରିଚାଳନା ବିଷୟରେ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସୂଚନା ଦେବା
- d) ଏହି ପରିସ୍ଥିତିରେ, ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଇପାରୁ ଯେ ଆମେ ଗ୍ରାହକମାନେ ଆମ ଉପରେ ଯେଉଁ ରଣ ରଖିଛନ୍ତି ସେ ବିଷୟରେ ସୂଚନା କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସିଗୁଡ଼ିକୁ ଦେବାକୁ ଯୋଜନା କରୁଛୁ। ସେହି ସମୟରେ, ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସିଗୁଡ଼ିକର ଭୂମିକା ଏବଂ ଆମେ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ସୂଚନାର ପ୍ରଭାବ ଗ୍ରାହକଙ୍କ କ୍ରେଡିଟ୍ ପାଇବାର କ୍ଷମତା ଉପରେ ପଡ଼ିପାରେ ବୋଲି ବୁଝାଇବା
- e) ଆମେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସିଗୁଡ଼ିକୁ ଦେଇଥିବା ସୂଚନାର ଏକ କପି ପ୍ରଦାନ କରିବୁ, କିମ୍ବା ଯଦି ଦାବି କରାଯାଏ, ତେବେ କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ କିପରି କାମ କରେ ତାହା ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରୁଥିବା ସେମାନଙ୍କର ଲିଫଲେଟ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବା

**4.5 ଦେୟ ସଂଗ୍ରହ**

- 4.5.1 ଯେତେବେଳେ ଆମେ ରଣ ଦେବୁ, ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପରିଶୋଧର ପରିମାଣ, ଅବଧି ଏବଂ ପରିଶୋଧର ସମୟସୀମା ଦ୍ୱାରା ପରିଶୋଧ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବୁଝାଇବା ତଥାପି, ଯଦି ଗ୍ରାହକ ପରିଶୋଧ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ପାଳନ କରନ୍ତି ନାହିଁ, ତେବେ ଦେୟ ଆଦାୟ ପାଇଁ ଦେଶର ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରାଯିବ। ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନୋଟିସ୍ ପଠାଇ କିମ୍ବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ ସାକ୍ଷାତ କରି ଏବଂ/ଅଥବା ଯଦି କୌଣସି ସୁରକ୍ଷା ଥାଏ, ତେବେ ତାହା ଦଖଲ କରି ମନେ ପକାଇବା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ।
- 4.5.2 ଆମର ସଂଗ୍ରହ ନୀତି ସୌଜନ୍ୟ, ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବହାର ଏବଂ ପ୍ରେରଣା ଉପରେ ନିର୍ମିତ। ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଶ୍ୱାସ ଏବଂ ଦୀର୍ଘକାଳୀନ ସମ୍ପର୍କ ବୃଦ୍ଧି କରିବାରେ ବିଶ୍ୱାସ କରୁ ଆମର କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ଦେୟ ଆଦାୟ କିମ୍ବା/ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ପୁନରୁଦ୍ଧାରରେ ଆମକୁ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବାକୁ କ୍ଷମତାପ୍ରାପ୍ତ ଯେକୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି ନିଜକୁ ପରିଚୟ ଦେବେ ଏବଂ ଆମ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ପତ୍ର ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବେ ଏବଂ ଅନୁରୋଧ କଲେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆମ ଦ୍ୱାରା କିମ୍ବା ଆମ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ଅଧୀନରେ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ତାଙ୍କର ପରିଚୟପତ୍ର ଦେଖାଇବେ। ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦେୟ ସମ୍ପର୍କିତ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବୁ ଏବଂ ଦେୟ ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ନୋଟିସ୍ ଦେବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବା।
- 4.5.3 ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ସଂଗ୍ରହ କିମ୍ବା/ ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ପୁନରୁଦ୍ଧାରରେ ଆମକୁ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବାକୁ କ୍ଷମତାପ୍ରାପ୍ତ ଯେକୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି ନିମ୍ନରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁସରଣ କରିବେ:
  - (a) ସାଧାରଣତଃ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ସେମାନଙ୍କ ପସନ୍ଦର ସ୍ଥାନରେ ଏବଂ କୌଣସି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନ ନଥିଲେ, ସେମାନଙ୍କ ବାସସ୍ଥାନରେ ଏବଂ ଯଦି ଉପଲବ୍ଧ ନଥାଏ, ତେବେ ବ୍ୟବସାୟ/ବୃତ୍ତି ସ୍ଥାନରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ।
  - (b) ପରିଚୟ ଏବଂ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବାର ଅଧିକାର ପ୍ରଥମ ଥର ପାଇଁ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଜଣାଯିବ।
  - (c) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଗୋପନୀୟତାକୁ ସମ୍ମାନ ଦିଆଯିବ।
  - (d) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ ଭାବବିନିମୟରେ ବୃତ୍ତିଗତ ଏବଂ ଆନୁଷ୍ଠାନିକ ଭାଷା ବ୍ୟବହାର କରାଯିବ।
  - (e) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ଥାନ ପରିଦର୍ଶନ ସମୟରେ ଶାଳୀନତା ଏବଂ ସାଜସଜ୍ଜା ବଜାୟ ରଖିବାକୁ ପଡ଼ିବ।
  - (f) ସାଧାରଣତଃ, ଆମର ପ୍ରତିନିଧିମାନେ 0800 ଘଣ୍ଟାରୁ 1900 ଘଣ୍ଟା ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବେ, ଯଦି ନାହିଁ ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟବସାୟ କିମ୍ବା ବୃତ୍ତିର ବିଶେଷ ପରିସ୍ଥିତି ଅନ୍ୟଥା ଦାବି କରେ।
  - (g) ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟରେ କିମ୍ବା ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନରେ କଲ୍ ଏଡାଉବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ଅନୁରୋଧକୁ ଯଥାସମ୍ଭବ ସମ୍ମାନ ଦିଆଯିବ।
  - (h) ଆମେ ଦେୟ ଆଦାୟ ପାଇଁ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରୟାସକୁ ଲିପିବଦ୍ଧ କରିବୁ ଏବଂ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ପଠାଯାଇଥିବା ଯୋଗାଯୋଗର କପି ରେକର୍ଡରେ ରଖାଯିବ।
  - (i) ପାରମ୍ପରିକ ଭାବରେ ଗ୍ରହଣୀୟ ଏବଂ ସୁବ୍ୟବସ୍ଥିତ ଭାବରେ ଦେୟ ସମ୍ପର୍କିତ ବିବାଦ କିମ୍ବା ମତଭେଦ ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
  - (j) ପରିବାରରେ ଶୋକ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦୁର୍ଭାଗ୍ୟଜନକ ପରିସ୍ଥିତିରେ ଦେୟ ଆଦାୟ ପାଇଁ କଲ୍/ପରିଦର୍ଶନ କରିବା ପାଇଁ ଅନୁପଯୁକ୍ତ ପରିସ୍ଥିତିକୁ ଏଡାଉ ଦିଆଯିବ।

**4.6 ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା**

ବର୍ତ୍ତମାନର ପ୍ରତିଯୋଗିତାମୂଳକ ପରିସ୍ଥିତିରେ, ଏକ ସ୍ୱାୟତ୍ତ ବ୍ୟବସାୟ ମଡେଲ ପାଇଁ ସର୍ବୋତ୍ତମ ଗ୍ରାହକ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଅତ୍ୟନ୍ତ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ। ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ଯେକୌଣସି କର୍ପୋରେଟ୍ ସଂସ୍ଥାରେ ବ୍ୟବସାୟିକ ଜୀବନର ଏକ ଅବିଚ୍ଛେଦ୍ୟ ଅଂଶ।

ABHFLରେ, ଗ୍ରାହକ ସେବା ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ଆମର ପ୍ରମୁଖ ଲକ୍ଷ୍ୟ। ଆମେ ବିଶ୍ୱାସ କରୁ ଯେ ତୁରନ୍ତ ଏବଂ ଦକ୍ଷ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା କେବଳ ଗ୍ରାହକ ପ୍ରାପ୍ତି ପାଇଁ ନୁହେଁ, ବରଂ ବିଦ୍ୟମାନ ସେବା ସହିତ ଦୀର୍ଘସ୍ଥାୟୀ ସହଭାଗୀତା ବଜାୟ ରଖିବା ଏବଂ ରଖିବା ପାଇଁ ମଧ୍ୟ ଜରୁରୀ। ABHFL ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଜ୍ଞତା ଏବଂ ସର୍ବୋତ୍ତମ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଜ୍ଞତା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଏକ ଦକ୍ଷ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଉପରେ ଧ୍ୟାନ ଦେବା ପାଇଁ ଅନେକ ପଦକ୍ଷେପ ନେଇଛନ୍ତି।

ABHFLର ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ଅଧିକ ଦୃଢ଼ କରିବା ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ବ୍ୟବସ୍ଥା କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ନିୟୋଜିତ ଯେକୌଣସି ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ଏଜେଣ୍ଟ/ସହଭାଗୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବାକୁ ଉପସ୍ଥିତ ସମସ୍ୟାଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ କରିବା।

ABHFL ବୀମା ଉପାଦ ବଣ୍ଟନ ପାଇଁ ଏକ କର୍ପୋରେଟ୍ ଏଜେଣ୍ଟ (ସମ୍ମିଳିତ) ଭାବରେ ଭାରତୀୟ ବୀମା ନିୟାମକ ଏବଂ ବିକାଶ ପ୍ରାଧିକାରଣ ("IRDAI") ସହିତ ପଞ୍ଜିକୃତ। ତଦନୁସାରେ, ଏକ ଲାଇସେନ୍ସପ୍ରାପ୍ତ କର୍ପୋରେଟ୍ ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବରେ ABHFL ଦ୍ୱାରା ନିଆଯାଇଥିବା ବୀମା ବଣ୍ଟନ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଚ୍ୟାନେଲଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ।

#### 4.6.1 ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନ/ଅନୁରୋଧ/ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା କରିବାର ପଦ୍ଧତି

ସ୍ତର 1:

ଗ୍ରାହକମାନେ ଆମର ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବା ସମ୍ପର୍କରେ ଯେକୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ଉଠାଇବା ପାଇଁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଉପାୟଗୁଡ଼ିକ ବ୍ୟବହାର କରିପାରିବେ କିମ୍ବା ABHFL କିମ୍ବା ଏହାର ପ୍ରତିନିଧିମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ହୋଇଥିବା କୌଣସି ଅନୁଚିତ ଅପବ୍ୟବହାର ବିଷୟରେ ରିପୋର୍ଟ କରିବାକୁ ଚାହଁପାରିବେ।

- ଆମର ଗ୍ରାହକ ସେବା ହେଲ୍ପଲାଇନ୍‌କୁ 1800-270-7000 ରେ କଲ୍ କରନ୍ତୁ (ସକାଳ 9 ଟାରୁ ରାତି 9:00 ଟା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସୋମବାର ରୁ ରବିବାର)
- [care.housingfinance@adityabirlacapital.com](mailto:care.housingfinance@adityabirlacapital.com) ରେ ଆମକୁ ଇମେଲ୍ କରନ୍ତୁ
- ନିମ୍ନରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ଠିକଣାରେ ଆମକୁ ଲେଖନ୍ତୁ:  
ଆଦିତ୍ୟ ବିର୍ଲା ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ - ଗ୍ରାହକ ସେବା ପ୍ରକୋଷ୍ଠ  
ଆର ଟେକ୍ ପାର୍କ, 15ତମ ମହଲା, ନିରଲନ୍ଦ କମ୍ପ୍ଲେକ୍ସ, ଅଫ୍ ଷ୍ଟେସ୍‌ମ୍ୟୁନିଟି ଏକ୍ସପ୍ରେସ୍ ହାଇଓ୍ୱେ, ଗୋରେଗାଓଁ ପୂର୍ବ, ମୁମ୍ବାଇ- 400 063
- ବିକଳ୍ପ ଭାବରେ, ଗ୍ରାହକ ଛୁଟିଦିନ ବ୍ୟତୀତ - ଯଥା ପ୍ରତି ପ୍ରଥମ ଏବଂ ଦ୍ୱିତୀୟ ଶନିବାର, ସମସ୍ତ ରବିବାର ଏବଂ ସାର୍ବଜନୀନ ଛୁଟିଦିନରେ ନିକଟସ୍ଥ ABHFL ଶାଖାଗୁଡ଼ିକୁ (ସମୟ - ସକାଳ 9.30 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 6 ଟା) ମଧ୍ୟ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିପାରିବେ।

ସ୍ତର 2:

ଯଦି କୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଲିଖିତ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହୁଏ, ତେବେ ABHFL ଗୋଟିଏ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ସ୍ୱୀକାର/ଉତ୍ତର ଦେବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବା ଏହି ସ୍ୱୀକୃତି ପତ୍ରରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରୁଥିବା ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ପଦବୀ ଉଲ୍ଲେଖ ରହିବା ଯଦି ଅଭିଯୋଗ ABHFL ଗ୍ରାହକ ସେବା ହେଲ୍ପଲାଇନ୍‌ରେ ଫୋନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ପଠାଯାଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ନମ୍ବର ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ। ଯଦି ଉପରୋକ୍ତ ଚ୍ୟାନେଲଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନ ସନ୍ତୋଷଜନକ ନୁହେଁ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଏଠାକୁ ଲେଖିପାରିବେ:

ମୁଖ୍ୟ - ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକୋଷ୍ଠ: [grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com](mailto:grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com)

ଆମେ 5 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ଉତ୍ତର ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦେଉଛୁ।

ସ୍ତର 3:

ଯଦି ଉପରୋକ୍ତ ସ୍ତର 2 ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନ ଏପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସନ୍ତୋଷଜନକ ନୁହେଁ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ଲେଖିପାରିବେ।

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ("GRO") ଯିଏ କି ପ୍ରମୁଖ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ ("PNO") ମଧ୍ୟ ଅଟନ୍ତି, ତାଙ୍କର ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ:

ସୁଶ୍ରୀ ସ୍ମିତା ନାଡକର୍ଣ୍ଣି

ଟେଲିଫୋନ ନମ୍ବର: 08045860159

ଇମେଲ ଆଇଡି: [ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com](mailto:ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com)

ସ୍ତର 4:

ଯଦି ଗ୍ରାହକ ତଥାପି ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହୁଅନ୍ତି କିମ୍ବା ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ନ ହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକର ତତ୍ତ୍ୱାବଧାନ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ - ନ୍ୟାସନାଲ୍ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ତାଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ, ଯାହା ନିମ୍ନଲିଖିତ ଲିଙ୍କରେ ଉପଲବ୍ଧ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଫର୍ମାଟରେ, ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଠିକଣାରେ ଉପଲବ୍ଧ:

[https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2))/default.aspx)

**ନ୍ୟାସନାଲ୍ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ** ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକୋଷ୍ଠ ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷଣ ବିଭାଗ

ନ୍ୟାସନାଲ୍ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ, ଚତୁର୍ଥ ମହଲା, କୋର-5A, ଇଣ୍ଡିଆ ହାବିଗାଟ୍ ସେଣ୍ଟର, ଲୋଧି ରୋଡ୍, ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ - 110003।

**ଗ୍ରାହକ** <https://nhb.org.in/> (ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀ ଶୀର୍ଷକ ଅଧୀନରେ ଭୌତିକ ମୋଡ୍-ଏବଂ ଅନଲାଇନ୍ ମୋଡ୍ (GRIDS) ରେ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ) <https://grids.nhbonline.org.in> କୁ ମଧ୍ୟ ଯାଇପାରିବେ।

#### 4.6.2 ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ପ୍ରଦର୍ଶନ ଆବଶ୍ୟକତା

ଆମର ସମସ୍ତ ଶାଖାରେ ABHFL ର ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ ଅଛି:

- ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ପରାମର୍ଶ ଗ୍ରହଣ କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବସ୍ଥା।
- ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ, ଠିକଣା ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ପ୍ରଦର୍ଶନ
- ସମସ୍ୟା ସମାଧାନ ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟକାଳ, ବୃଦ୍ଧି ପାଇଁ ମାଗ୍ରିକ୍ସ, ଇତ୍ୟାଦି।
- ଯଦି ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ଗୋଟିଏ ମାସ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀଠାରୁ ଉତ୍ତର ନ ମିଳେ କିମ୍ବା ମିଳିଥିବା ଉତ୍ତରରେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ NHBର ୱେବସାଇଟରେ ଅନଲାଇନ୍ରେ କିମ୍ବା ନୂଆଦିଲ୍ଲୀର NHBକୁ ଯୋଗାଯୋଗ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରି ନ୍ୟାସନାଲ୍ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକୋଷ୍ଠକୁ ଯାଇପାରିବେ।

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଯୁକ୍ତିତର ପ୍ରକ୍ରିୟା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ଅନୁଯାୟୀ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗର ସମାପ୍ତି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା

ଯଦି ତାଙ୍କ ସ୍ତରରେ ସମାଧାନ ସମ୍ଭବ ନହୁଏ, ତେବେ ଅଭିଯୋଗକୁ ଉପଯୁକ୍ତ ସ୍ତରକୁ ପହଞ୍ଚାଇବା ପାଇଁ ସେମାନେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବେ। ଆମର ସର୍ବୋଚ୍ଚ ପ୍ରୟାସ ହେଉଛି ଏପରି ଏକ ପରିସ୍ଥିତିରେ ପହଞ୍ଚିବା ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଯେଉଁଠାରେ ଆମର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ପ୍ରତିକାର ପାଇଁ ବରିଷ୍ଠ ପରିଚାଳନା ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ କରିବାକୁ ପଡ଼ିବ ନାହିଁ, ଆମେ ଏହି ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ପରିଚାଳନା କରିବା ପାଇଁ ଏକ ଦୃଢ଼ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସ୍ଥାପନ କରିଛୁ, ଅଭିଯୋଗର କାରଣ ବୁଝିବା ଏବଂ ବୃଦ୍ଧି ପାଇଁ ସେଗୁଡ଼ିକୁ ସମୀକ୍ଷା କରିବା ଏବଂ ଏହାର ପୁନରାବୃତ୍ତିକୁ ରୋକିବା ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟ କରିଛୁ।

#### 4.6.3 ସମୟସୀମା

ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକରଣ କରିବା ପାଇଁ, ଗ୍ରାହକମାନେ ଉପରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ଯେକୌଣସି ଚ୍ୟାନେଲ ବ୍ୟବହାର କରିପାରିବେ (ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ଯନ୍ତ୍ରପାତି ଉପରେ ଥିବା ବିନ୍ଦୁ (କ) ଦେଖନ୍ତୁ)। ଯଦି ଅଭିଯୋଗ ଲିଖିତ ଭାବରେ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଛି, ତେବେ ABHFL ଗୋଟିଏ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି/ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପଠାଇବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବେ। ସ୍ୱୀକାରୋକ୍ତିରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରୁଥିବା ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ପଦବୀ ଉଲ୍ଲେଖ ରହିବ।

ଯଦି ଅଭିଯୋଗକୁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଟେଲିଫୋନ୍ ହେଲ୍ପଡେସ୍କ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବରରେ ଫୋନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ପଠାଯାଏ (ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ଯନ୍ତ୍ରପାତି ଉପରେ ବିନ୍ଦୁ (a) ଦେଖନ୍ତୁ), ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ନମ୍ବର ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଏବଂ ଏକ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଅଗ୍ରଗତି ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବ। ମାମଲାଟି ଯାଞ୍ଚ ହେବା ପରେ, ABHFL ଅଭିଯୋଗ ପାଇବାର ଗୋଟିଏ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ଉତ୍ତର କିମ୍ବା ଅଧିକ ସମୟ ମାଗି ଏକ ସୂଚନା ପଠାଇବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରେ ଏବଂ ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଏପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ତାଙ୍କୁ ତାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗକୁ କିପରି ଆଗକୁ ନିଆଯିବ ତାହା ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।

ଆମ ପକ୍ଷରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ସଠିକ୍ ଦୃଷ୍ଟିକୋଣରୁ ଦେଖାଯିବ ଏବଂ ବିଶ୍ଳେଷଣ କରାଯିବ।

ଯେକୌଣସି ପ୍ରସଙ୍ଗରେ ABHFL ର ମତାମତ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ। ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମସ୍ୟାଗୁଡ଼ିକର ପରୀକ୍ଷା ପାଇଁ କିଛି ସମୟ ଆବଶ୍ୟକ କରୁଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ତୁରନ୍ତ ସ୍ୱୀକାର କରାଯିବ।

ରଣଗ୍ରହଣାତ୍ମକ ଦ୍ୱାରା ଉଠାଯାଇଥିବା ଫିନଟେକ୍/ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ/ସମସ୍ୟାଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଉପରେ ଧାରା (a)ରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା PNO/GRO ଏବଂ ବୃଦ୍ଧି ପ୍ରକ୍ରିୟା। ଏପରି PNO/GRO ସେମାନଙ୍କର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ DLA ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ମଧ୍ୟ ସମାଧାନ କରିବେ। PNO/GROର ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍, ଏହାର ରଣ ସେବା

ପ୍ରଦାନକାରୀ ଏବଂ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ଏଜେଣ୍ଡାମାନଙ୍କରେ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା KFSରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବା  
 ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ/ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନାରେ ABHFL ଦ୍ୱାରା କୌଣସି ନୂତନ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେଲେ ଉପରୋକ୍ତ ନୀତିର ସମୟ ସମୟରେ ସମୀକ୍ଷା/ସଂଶୋଧିତ କରାଯିବ, ଯେଉଁଥିରେ ନୂତନ ଅଭିଯୋଗ ଚ୍ୟାଲେଞ୍ଜ ପ୍ରଚଳନ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ, ଯଦି କୌଣସି ଥାଏ।  
 ABHFL ଦ୍ୱାରା ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ପରିଚାଳନାଗତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତାର ଏକ ସାମୟିକ ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବ ଏବଂ ବୋର୍ଡ୍ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ ଏହିପରି ସମୀକ୍ଷାର ଏକ ସମନ୍ୱିତ ରିପୋର୍ଟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ପରିଷଦକୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

**4.6.4 ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ଆଦାୟର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ**

ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରିମ ପାଇଁ ଆଦାୟ ହେବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାର ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ପାଣ୍ଡର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍ଜିନ୍ ଏବଂ ବିପଦ ପ୍ରିମିୟମକୁ ବିଚାରକୁ ନେଇ ଏକ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ୍ ଗ୍ରହଣ କରିଛି।  
 ଆଦାୟ ହେବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାର ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ବିପଦର ସ୍ତର ଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ ଯେପରିକି ଆର୍ଥିକ ଶକ୍ତି, ବ୍ୟବସାୟ, ବ୍ୟବସାୟକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବା ନିୟାମକ ପରିବେଶ, ପ୍ରତିଯୋଗିତା, ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ଅତୀତ ଇତିହାସ ଇତ୍ୟାଦି।  
 ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକ କରାଯିବ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ରଣଗ୍ରହଣୀତା ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଆଦାୟ ହେବାକୁ ଥିବା ସଠିକ୍ ହାର ବିଷୟରେ ଅବଗତ ହେବେ।  
 ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କଠାରୁ ସଂଗୃହୀତ କିସି ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ସୁଧ ଏବଂ ମୂଲ୍ୟନ ମଧ୍ୟରେ ବିଭାଜନକୁ ସୂଚିତ କରେ।  
 କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରିମ ଉପରେ ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କ (ଦଣ୍ଡମୂଳକ ଶୁଳ୍କ ସମେତ) ଆଦାୟ ନ କରିବା ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ୍ ସୁଧ ହାର, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ନିର୍ଣ୍ଣୟ ପାଇଁ ଏକ ନୀତି ("ସୁଧ ହାର ନୀତି") ଗ୍ରହଣ କରିଛି ଏବଂ ଏହାକୁ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ରଖାଯାଇଛି।

**4.6.5. ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ**

- ରଣଗ୍ରହଣୀତା ଦ୍ୱାରା ଉପଲବ୍ଧ ଉପାଦ/ସେବାଗୁଡ଼ିକୁ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କରୁଥିବା ସାମଗ୍ରୀକ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସମେତ ଯେକୌଣସି ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଅନୁପାଳନ/ପାଳନ ନ କରିବା/ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ ପାଇଁ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ବିଷୟରେ ଆମେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା।
- ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କର କୌଣସି ପୃଷ୍ଠିକରଣ ହେବ ନାହିଁ ଅର୍ଥାତ୍ ଏପରି ଶୁଳ୍କ ଉପରେ ଆଉ କୌଣସି ସୁଧ ଗଣନା କରାଯିବ ନାହିଁ ତଥାପି, ବିଳମ୍ବରେ ଯେଉଁ ପାଇଁ ସୁଧ ଧାର୍ଯ୍ୟ ତାରିଖରୁ ପ୍ରତିକାର ତାରିଖ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଅନାଦେୟ କିସି ପରିମାଣ ଉପରେ ଆଦାୟ କରାଯିବ ଏବଂ ପ୍ରଚଳିତ ସୁଧ ହାରରେ ଆଦାୟ କରାଯିବ ଏବଂ ସାଧାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଥିବା ସୁଧ/ଶୁଳ୍କକୁ ମିଶ୍ରିତ କରାଯିବ। ଏହା ସହିତ, କମ୍ପାନୀ ସୁଧ ହାରରେ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଉପାଦାନ ପ୍ରଚଳନ କରିବ ନାହିଁ।
- ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କର ପରିମାଣ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ହେବ ଏବଂ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ରଣ/ଉପାଦ ବର୍ଗ ମଧ୍ୟରେ ପକ୍ଷପାତିତା ନକରି ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମାର ସାମଗ୍ରୀକ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସମେତ ଯେକୌଣସି ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଅନୁପାଳନ/ଅପାଳନ/ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ ସହିତ ସମାନ ହେବ। 'ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ' ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ, ସମାନ ପ୍ରକାରର ସାମଗ୍ରୀକ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନ କରିବା ପାଇଁ ଅଣ-ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କଠାରୁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ।
- ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମା ଏବଂ ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ (MITC) ରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇଛି, ଏହା ସହିତ ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହୋଇଛି।

**5. ଲୋକପାଳ:**

RBI ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ - ସମନ୍ୱିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2021 ("ସିମ୍ପି") କୁ ହାରସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବିସ୍ତାର କରିବାକୁ ଯୋଜନା କରୁଛି। ଯଦି ଏହି ଯୋଜନା ABHFL ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହୁଏ, ତେବେ ସୁଶ୍ରୀ ସ୍ଥିତା ନାତକର୍ଣ୍ଣିଙ୍କୁ ପ୍ରମୁଖ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀ ଭାବରେ ନିଯୁକ୍ତ କରାଯିବ।

## 6. ସାଧାରଣ

- 6.1. ABHFL, ଯଦି ଆବଶ୍ୟକ ମନେ ହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ରଣ ଆବେଦନରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ବିବରଣୀକୁ ତାଙ୍କ ବାସଭବନ ଏବଂ/କିମ୍ବା ବ୍ୟବସାୟିକ ଟେଲିଫୋନ ନମ୍ବରରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରି ଏବଂ/କିମ୍ବା ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ନିଯୁକ୍ତ ଏଜେଣ୍ଟ ମାଧ୍ୟମରେ ତାଙ୍କ ବାସଭବନ ଏବଂ/କିମ୍ବା ବ୍ୟବସାୟିକ ଠିକଣାରେ ଦର୍ଶନ କରି ଯାଞ୍ଚ କରିବା
- 6.2. ଯଦି ABHFL ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ହୋଇଥିବା କାରବାରର ତଦନ୍ତ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ କରେ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ସହଯୋଗ କରିବେ ବୋଲି ଆଶା କରାଯାଏ ଏବଂ ଯଦି ABHFL ପୋଲିସ/ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ତଦନ୍ତକାରୀ ସଂସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକୁ ସାମିଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ କରେ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ସହଯୋଗ କରିବେ ବୋଲି ଆଶା କରାଯାଏ।
- 6.3. ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଠକେଇ କରନ୍ତି, ତେବେ ତାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ସମସ୍ତ କ୍ଷତି ପାଇଁ ସେ ଦାୟୀ ରହିବେ ଏବଂ ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଯନ୍ତ୍ର ବିନା କାର୍ଯ୍ୟ କରନ୍ତି ଏବଂ ଏହା କ୍ଷତିର କାରଣ ହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଏଥିପାଇଁ ଦାୟୀ ହୋଇପାରନ୍ତି।
- 6.4. ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ (ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶିତ ହୋଇନଥିବା ସୂଚନା ଲକ୍ଷ୍ୟ କରାଯାଇ ନାହିଁ) ABHFL ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବ୍ୟାପାରରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବାରୁ ନିବୃତ୍ତ ରହିବ।
- 6.5. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେଲେ, ABHFL ର ସମ୍ମତି କିମ୍ବା ଅନୁମତି ଆପଣ, ଯଦି କୌଣସି ଆଏ, ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତି ତାରିଖରୁ 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବା ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ସ୍ୱଚ୍ଛ ଚୁକ୍ତିନାମା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଏପରି ସ୍ଥାନାନ୍ତର ହେବ।
- 6.6. ଯେତେବେଳେ ରଣ ଦିଆଯାଏ, ABHFL ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପରିଶୋଧ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପରିମାଣ, ଅବଧି ଏବଂ ପରିଶୋଧର ସମୟସୀମା ବିଷୟରେ ବୁଝାଇବା ତଥ୍ୟ, ଯଦି ଗ୍ରାହକ ପରିଶୋଧ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ପାଳନ କରନ୍ତି ନାହିଁ, ତେବେ ଦେୟ ଆଦାୟ ପାଇଁ ଦେଶର ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରାଯିବ। ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନୋଟିସ ପଠାଇ କିମ୍ବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ ସାକ୍ଷାତ କରି ଏବଂ/ଅଥବା ଯଦି କୌଣସି ସୁରକ୍ଷା ଆଏ, ତେବେ ତାହାକୁ ପୁନର୍ବାର ହାସଲ କରି ତାଙ୍କୁ ମନେ ପକାଇବା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ।
- 6.7. ରଣ ଆଦାୟ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ABHFL କୌଣସି ପ୍ରକାରର ହଇରାଣ କରିବ ନାହିଁ ଯେପରିକି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପ୍ରତି ଅନିୟମିତ ସମୟରେ ହଇରାଣ କରିବା, ରଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ ବଳ ପ୍ରୟୋଗ କରିବା ଇତ୍ୟାଦି। ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗରେ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଅଭିଭାବ ବ୍ୟବହାର ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ, ABHFL ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ କର୍ମଚାରୀମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ତାଲିମପ୍ରାପ୍ତ।
- 6.8. ABHFL ସମସ୍ତ କ୍ଷେତ୍ରରେ ରଣର ସରୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ (MITC) ସମ୍ବଳିତ ଏକ ତତ୍ତ୍ୱମେଣ୍ଟ ପାଇବା ଏହି ତତ୍ତ୍ୱମେଣ୍ଟଟି ABHFL ଦ୍ୱାରା ପ୍ରାପ୍ତ ହେଉଥିବା ବିଦ୍ୟମାନ ରଣ ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ତତ୍ତ୍ୱମେଣ୍ଟ ସହିତ ଅତିରିକ୍ତ ହେବା ABHFL ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଯଥାସମ୍ଭବ ଭାବରେ ସମ୍ପାଦିତ ନକଲ କପି ସ୍ୱୀକୃତି ଅଧୀନରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନିକଟକୁ ହସ୍ତାନ୍ତର କରାଯିବ।
- 6.9. ABHFL ସେମାନଙ୍କର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ବିଷୟରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଯେକୌଣସି ଗୋଟିଏ କିମ୍ବା ଅଧିକ ଭାଷାରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ: ହିନ୍ଦୀ, ଇଂରାଜୀ କିମ୍ବା ଉପଯୁକ୍ତ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା।
- 6.10. ରଣ ଦେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ABHFL ଲିଙ୍ଗ, ଜାତି ଏବଂ ଧର୍ମ ଆଧାରରେ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ପକ୍ଷପାତ କରିବ ନାହିଁ ଏହା ସହିତ, ABHFL ଦୃଷ୍ଟିହୀନ କିମ୍ବା ଶାରୀରିକ ଭାବରେ ଅକ୍ଷମ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କ ସହିତ ଉତ୍ପାଦ, ସେବା, ସୁବିଧା ଇତ୍ୟାଦି ବିସ୍ତାର କରିବାରେ ଅକ୍ଷମତା ଆଧାରରେ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ପକ୍ଷପାତ କରିବ ନାହିଁ ତଥ୍ୟ, ଏହା ABHFLକୁ ସମାଜର ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗ ପାଇଁ ପ୍ରସ୍ତୁତ ଯୋଜନା ପ୍ରତିଷ୍ଠା କିମ୍ବା ଅଂଶଗ୍ରହଣ କରିବାରୁ ବାରଣ କରେ ନାହିଁ।
- 6.11. ବିଭିନ୍ନ ଅଂଶଦାରଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ଫେୟାର ପ୍ରକ୍ରିୟାସୂଚୀ କୋଡ୍ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ।

## ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

## 1. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਇਹ ਕੋਡ ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ - ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ - ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਕੰਪਨੀ (ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2021, RBI/2020-21/73 ਮਿਤੀ 17 ਫਰਵਰੀ, 2021 ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਇਹ ਕੋਡ ਆਦਿਤਿਆ ਬਿਰਲਾ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਟਿਡ ("ਏਬੀਐਚਐਫਐਲ / ਕੰਪਨੀ") ਲਈ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਸੰਭਾਵੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਦੱਸਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਨਜਿੱਠਣ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

### 1.1 ਕੋਡ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਹਨ

- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣ ਵਿੱਚ ਉੱਚ ਮਿਆਰ ਸਥਾਪਤ ਕਰਕੇ ਚੰਗੇ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ;
- ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਵਧਾਉਣੀ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਇਸ ਗੱਲ ਦੀ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਣ ਕਿ ਉਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ;
- ਮੁਕਾਬਲੇ ਰਾਹੀਂ, ਉੱਚ ਸੰਚਾਲਨ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਬਾਜ਼ਾਰ ਤਾਕਤਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ;
- ਗਾਹਕ ਅਤੇ ABHFL ਵਿਚਕਾਰ ਇੱਕ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਸੁਹਿਰਦ ਸਬੰਧ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ;
- ਰਿਹਾਇਸ਼ ਵਿੱਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਪੈਦਾ ਕਰਨਾ।

### 1.2 ਕੋਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ

ਇਹ ਕੋਡ ABHFL ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ (ਸਵੈ-ਮਾਲਕੀਅਤ ਵਾਲੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਆਉਟਸੋਰਸਿੰਗ ਪ੍ਰਬੰਧ ਅਧੀਨ) ਰਾਹੀਂ ਕਾਊਂਟਰ 'ਤੇ, ਫੋਨ 'ਤੇ, ਡਾਕ ਦੁਆਰਾ, ਇੰਟਰਐਕਟਿਵ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਡਿਵਾਈਸਾਂ ਰਾਹੀਂ, ਇੰਟਰਨੈੱਟ 'ਤੇ, ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀਆਂ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ABHFL ਦੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਪੈਂਦੀ ਹੈ।

## 2. ABHFL ਦੀ ਗਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ:

ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸਾਡੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਹਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖਤਾ, ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ:

- ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਇਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨਾ, ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਸਟਾਫ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਈਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਵਿੱਚ;
- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਸਾਡੇ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪੂਰਾ ਕਰਦੇ ਹਨ;
- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਾਡਾ ਵਿਵਹਾਰ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ 'ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੋਵੇ।

## 3. ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ ਅਸੀਂ ਕਰਾਂਗੇ:

- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਸਾਰੀ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਮੱਗਰੀ ਸਪਸ਼ਟ ਹੋਵੇ, ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਨਾ ਹੋਵੇ।
- ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੀਡੀਆ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਾਹਿਤ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ ਵਿੱਚ ਜੇ ਸੇਵਾ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਵੱਲ ਧਿਆਨ ਖਿੱਚਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦਿੰਦਾ ਹੈ, ਅਸੀਂ ਇਹ ਵੀ ਦਰਸਾਵਾਂਗੇ ਕਿ ਕੀ ਹੋਰ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵੇ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।
- ਗਾਹਕ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਆਮ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ (ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਸਮੇਤ) ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ:
  - ਸਾਡੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸਾਂ ਰਾਹੀਂ;
  - ਟੈਲੀਫੋਨ ਜਾਂ ਹੈਲਪਲਾਈਨਾਂ ਰਾਹੀਂ;

- ਸਾਡੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਟਾਫ਼/ਹੈਲਪ-ਡੈਸਕ ਰਾਹੀਂ;
  - ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੋਂ।
  - ਸੇਵਾ ਗਾਈਡ/ਟੈਰਿਫ ਸ਼ਡਿਊਲ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਰਾਹੀਂ
- d) ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲੈਂਦੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਅਜਿਹੀਆਂ ਤੀਜੀ ਧਿਰਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ (ਜੇਕਰ ਅਜਿਹੀਆਂ ਤੀਜੀ ਧਿਰਾਂ ਕੋਲ ਉਪਲਬਧ ਹੈ) ਨੂੰ ਉਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਗੁਪਤਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲਣ ਜਿਵੇਂ ਅਸੀਂ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।
- e) ABHFL ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਾਡੇ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਸਾਡੇ ਹੋਰ ਉਤਪਾਦ/ਸੇਵਾ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ਾਂ ਜਾਂ ਪ੍ਰਚਾਰਕ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਿਰਫ਼ ਤਾਂ ਹੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜੇਕਰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ABHFL ਨੂੰ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਕੇ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੀ ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਹੈ।
- f) ਅਸੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੇਲਿੰਗ ਏਜੰਸੀਆਂ (DSAs) ਲਈ ਇੱਕ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਲਈ ਲੈ ਸਕਦੇ ਹਾਂ, ਜਿਸ ਲਈ ਹੋਰ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸਾਡੇ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਮੀਡੀਆ ਰਾਹੀਂ ਵੇਚਣ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ ਕਰਵਾਉਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- g) ਜੇਕਰ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਦੀ ਹੈ ਕਿ ਸਾਡੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ/ਕੋਰੀਅਰ ਜਾਂ DSA ਨੇ ਕਿਸੇ ਗਲਤ ਆਚਰਣ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਲਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਅਤੇ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਕਦਮ ਚੁੱਕਾਂਗੇ।

## 4 ਲੋਨ

### 4.1 (i) ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:

1. ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣਗੇ।
2. ABHFL ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨ ਯੋਗ ਫੀਸਾਂ/ਚਾਰਜਾਂ, ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਾ ਰਕਮ ਮਨਜ਼ੂਰ/ਵੰਡੀ ਨਹੀਂ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਵਾਪਸੀਯੋਗ ਫੀਸਾਂ ਦੀ ਰਕਮ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਵਿਕਲਪਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਸਥਿਰ ਤੋਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਣ ਲਈ ਪਰਿਵਰਤਨ ਖਰਚੇ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਉਲਟ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਆਜ ਰੀਸੈਟ ਧਾਰਾ ਦੀ ਮੌਜੂਦਗੀ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਮਾਮਲੇ ਬਾਰੇ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰੇਗਾ।
3. ABHFL ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ/ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਸਾਰੇ ਖਰਚਿਆਂ ਸਮੇਤ 'ਸਾਰੀ ਲਾਗਤ' ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗਾ। ਅਜਿਹੇ ਖਰਚੇ/ਫੀਸਾਂ ਪੱਖਪਾਤ ਰਹਿਤ ਹੋਣਗੀਆਂ।
  - a) ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਰੇਕ ਉਤਪਾਦ ਲਈ ABHFL ਦਾ 'ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ / ਢੁਕਵੇਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼' ਹਰੇਕ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਵੱਖਰਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਉਹ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ABHFL ਦੁਆਰਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਹੋਰ HFC ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਮਾਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਪਰੋਕਤ ਤੁਲਨਾ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਇੱਕ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ।
  - b) ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ/ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਭਾਵ [https:// homefinance.adityabirlacapital.com/ABHFL](https://homefinance.adityabirlacapital.com/ABHFL) ਦੇ ਢੁਕਵੇਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ/ਸਹਿ-ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਵੀ ਦਰਸਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।
  - c) ABHFL ਕੋਲ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਲਈ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਰਸੀਦ ਦੇਣ ਦਾ ਇੱਕ ਤਰੀਕਾ ਹੈ। ABHFL ਸਾਰੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਫੈਸਲੇ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ।

## (ii) ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ

- ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਾਰੇ ਵੇਰਵੇ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਇਕੱਠੇ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇਕਰ ਸਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਉਸ ਨਾਲ ਤੁਰੰਤ ਦੁਬਾਰਾ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ, ਸਾਰੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ, ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਤਰੀਕਾ, EMI ਢਾਂਚਾ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ (ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹਨ) ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਲਿਖਤੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖਾਂਗੇ।
- ਅਸੀਂ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ / ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਹਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ, ਰਸੀਦ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ, ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਐਨਕਲੋਜ਼ਰਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਜ਼ਰੂਰ ਦੇਵਾਂਗੇ।
- ABHFL ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦੋਰ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਲਗਾਏ ਗਏ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਮੋਟੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕਰੇਗਾ।
- MITC ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਬਣਨ ਵਾਲਾ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (KFS), ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ, ਸਾਰੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਲਈ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

## (iii) ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦਾ ਸੰਚਾਰ

ਅਸੀਂ ਉਸ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ ਜਿਸਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ ਅਤੇ ਉਸਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਨ ਦੱਸਾਂਗੇ।

## (iv) ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ

- ਵੰਡ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਵੰਡ ਬੇਨਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜੋ ਕਿ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ / ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਮਿਆਰੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਣਗੇ ਜੋ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ / ਹੋਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹਨ।
- ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵੰਡ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ (ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹਨ), ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਹੋਰ ਲਾਗੂ ਫੀਸ/ਖਰਚੇ ਆਦਿ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਦੇਵਾਂਗੇ। ਅਸੀਂ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵਾਂਗੇ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸਿਰਫ਼ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਰਤ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ / ਹੋਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।
- ਜੇਕਰ ਅਜਿਹਾ ਬਦਲਾਅ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾਉਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਨੋਟਿਸ ਦੇ ਆਪਣਾ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਵਾਧੂ ਖਰਚੇ ਜਾਂ ਵਿਆਜ ਦੇ ਇਸਨੂੰ ਬਦਲ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬੁਲਾਉਣ / ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਜਾਂ ਵਾਧੂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ, ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਅਸੀਂ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ 'ਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਜਾਰੀ ਕਰਾਂਗੇ, ਜੋ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਵਿਰੁੱਧ ਸਾਡੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਹੱਕਦਾਰ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹਨ। ਜੇਕਰ ਸੈਂਟ ਆਫ਼ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕਾਂ/ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਅਸੀਂ ਸਬੰਧਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਰੱਖਣ ਦੇ ਹੱਕਦਾਰ ਹਾਂ।
- ਅਸੀਂ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ / ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੋਣ 'ਤੇ, ਸਾਰੇ ਅਸਲੀ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਜਿਸਟਰੀ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਹਟਾ ਦੇਵਾਂਗੇ, ਜੋ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਹੱਕ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੈ, ਜਿਸ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

(v) ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ:

- a) ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਦੇ ਸੰਭਾਵੀ ਉਦਾਹਰਣ ਵਜੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਨਾਲ EMI ਅਤੇ/ਜਾਂ ਮਿਆਦ ਜਾਂ ਦੇਵਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਉਪਰੋਕਤ ਕਾਰਨ EMI / ਮਿਆਦ ਜਾਂ ਦੇਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਵਾਧਾ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਢੁਕਵੇਂ ਸਾਧਨਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- b) ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਕੋਲ ਇਹ ਚੁਣਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਵੀ ਹੋਵੇਗਾ:
  - i. EMI ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਜਾਂ ਮਿਆਦ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਜਾਂ ਦੇਵਾਂ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੇ ਸੁਮੇਲ ਲਈ। ਇਹ ABHFL ਦੀ ਨੀਤੀ ਅਧੀਨ ਨਿਰਧਾਰਤ ਯੋਗਤਾ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ MITC ਅਧੀਨ ਨਿਰਧਾਰਤ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗਾ। ABHFL ਨੂੰ ਇਹ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਲੋਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਮਿਆਦ ਵਧਾਉਣ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਨਕਾਰਾਤਮਕ ਅਮੋਰਟਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਨਹੀਂ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਪੁਨਰਗਠਨ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਨਹੀਂ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਅਤੇ
  - ii. MITC ਦੇ ਅਧੀਨ ਨਿਰਧਾਰਤ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਅਧੀਨ, ਉਪਲਬਧ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ABHFL ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ, ਅੰਸ਼ਕ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ।

#### 4.2 ਗਾਰੰਟੀ

ਜਦੋਂ ਕੋਈ ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਗਾਰੰਟਰ ਬਣਨ ਬਾਰੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ:

- i. ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ;
- ii. ਉਹ ਕਿੰਨੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਸਾਡੇ ਪ੍ਰਤੀ ਸਮਰਪਿਤ ਕਰੇਗਾ;
- iii. ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਅਸੀਂ ਗਾਰੰਟਰ ਨੂੰ ਉਸਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਅਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਰਾਂਗੇ;
- iv. ਕੀ ABHFL ਕੋਲ ਆਪਣੇ ਹੋਰ ਪੈਸੇ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਹੈ ਜੇਕਰ ਉਹ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦੇ ਹਨ;
- v. ਕੀ ਗਾਰੰਟਰ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਸਦੀਆਂ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਇੱਕ ਖਾਸ ਮਾਤਰਾ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਹਨ ਜਾਂ ਉਹ ਅਸੀਮਤ ਹਨ;
- vi. ਸਮੇਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤਾਂ ਵਿੱਚ ਜਦੋਂ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸਦੀਆਂ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ABHFL ਉਸਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਕਿਵੇਂ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ; ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਜਾਣੀ ਜਾਂਦੀ ਵਿੱਤੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਪ੍ਰਤੀਕੂਲ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ ਜਿਸਦੇ ਲਈ ਉਹ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਖੜ੍ਹਾ ਹੈ।
- vii. ਜੇਕਰ ਗਾਰੰਟਰ ਲੈਣਦਾਰ/ਰਿਣਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਮੰਗ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਫ਼ੀ ਸਾਧਨ ਹੋਣ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ, ਅਜਿਹੇ ਗਾਰੰਟਰ ਨੂੰ ਵੀ ਜਾਣਬੁੱਝ ਕੇ ਡਿਫਾਲਟਰ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

#### 4.3 ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਰੱਖਾਂਗੇ [ਭਾਵੇਂ ਤੁਸੀਂ ਹੁਣ ਗਾਹਕ ਨਹੀਂ ਹੋ], ਅਤੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਨੀਤੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਸੇਧਿਤ ਹੋਵਾਂਗੇ। ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤਿਆਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਡੇਟਾ, ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਹੋਰ, ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਵੀ, ਸਾਡੇ ਸਮੂਹ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਕੰਪਨੀਆਂ/ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਸਮੇਤ, ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਪਵਾਦ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ, ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ:

- a) ਜੇਕਰ ਸਾਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨ ਅਨੁਸਾਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣੀ ਪਵੇ;
- b) ਜੇਕਰ ਜਨਤਾ ਪ੍ਰਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨ ਦਾ ਫਰਜ਼ ਹੈ;
- c) ਜੇਕਰ ਸਾਡੇ ਹਿੱਤਾਂ ਲਈ ਸਾਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ (ਉਦਾਹਰਣ ਵਜੋਂ, ਧੋਖਾਧੜੀ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ) ਪਰ ਅਸੀਂ ਇਸਨੂੰ ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਖਾਤਿਆਂ (ਨਾਮ ਅਤੇ ਪਤੇ ਸਮੇਤ) ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ, ਸਾਡੇ ਸਮੂਹ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਕੰਪਨੀਆਂ ਸਮੇਤ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਦੇਣ ਦੇ ਕਾਰਨ ਵਜੋਂ ਨਹੀਂ ਵਰਤਾਂਗੇ;
- d) ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਸਾਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਲਈ ਕਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਗਾਹਕ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਹੈ;
- e) ਕਰ ਸਾਨੂੰ ਗਾਹਕ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਹਵਾਲਾ ਦੇਣ ਲਈ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਸਾਨੂੰ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਲੈਣੀ ਪਵੇਗੀ;

- f) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੌਜੂਦਾ ਕਾਨੂੰਨੀ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ABHFL ਕੋਲ ਗਾਹਕ ਬਾਰੇ ਨਿੱਜੀ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਹੱਦ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- g) ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਨਹੀਂ ਵਰਤਾਂਗੇ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਗਾਹਕ ਇਸ ਲਈ ਸਹਿਮਤੀ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦਾ।

#### 4.4 ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ

- a) ਜਦੋਂ ਗਾਹਕ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਉਸਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਅਸੀਂ ਉਸਦੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਕਦੋਂ ਦੇਵਾਂਗੇ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਚੈੱਕ ਕਦੋਂ।
- b) ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਾਡੇ ਵੱਲ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਬਾਰੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਜੇਕਰ:
  - i. ਗਾਹਕ ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਵਿੱਚ ਪਿੱਛੇ ਰਹਿ ਗਿਆ ਹੈ;
  - ii. ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਵਿਵਾਦ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਅਤੇ
  - iii. ਗਾਹਕਾਂ ਨੇ ਸਾਡੀ ਰਸਮੀ ਮੰਗ ਦੇ ਬਾਅਦ, ਉਸਦੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਕੋਈ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤਾ ਹੈ ਜਿਸ ਨਾਲ ਅਸੀਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹਾਂ।
- c) ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਨੇ ਸਾਨੂੰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਉਸਦੇ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਦੇ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵਾਂਗੇ।
- d) ਇਹਨਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਅਸੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸਾਡੇ 'ਤੇ ਬਕਾਇਆ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਦੇਣ ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਬਣਾ ਰਹੇ ਹਾਂ। ਉਸ ਸਮੇਂ, ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਗਾਹਕ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਯੋਗਤਾ 'ਤੇ ਕੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪੈ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਬਾਰੇ ਦੱਸਾਂਗੇ।
- e) ਅਸੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ ਜੋ ਅਸੀਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਹੈ, ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਪਰਚੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ ਜੋ ਦੱਸਦੇ ਹਨ ਕਿ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸਿੰਗ ਕਿਵੇਂ ਕੰਮ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਜੇਕਰ ਮੰਗ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ।

#### 4.5 ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਉਗਰਾਹੀ

- 4.5.1 ਜਦੋਂ ਵੀ ਅਸੀਂ ਕਰਜ਼ਾ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ, ਅਸੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਰਕਮ, ਮਿਆਦ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਦੱਸਾਂਗੇ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਅਨੁਸੂਚੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਦੇਸ਼ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਭੇਜ ਕੇ ਜਾਂ ਨਿੱਜੀ ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਕਰਕੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਜੇ ਕੋਈ ਸੁਰੱਖਿਆ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਆਪਣੇ ਕਬਜ਼ੇ ਵਿੱਚ ਲੈ ਕੇ ਯਾਦ ਦਿਵਾਉਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ।
- 4.5.2 ਸਾਡੀ ਉਗਰਾਹੀ ਨੀਤੀ ਸਿਸਟਮਾਚਾਰ, ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰੇਰਣਾ 'ਤੇ ਬਣੀ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਅਤੇ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਸਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਰੱਖਦੇ ਹਾਂ। ਸਾਡਾ ਸਟਾਫ਼ ਜਾਂ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਜਾਂ/ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜ਼ਬਤੀ ਵਿੱਚ ਸਾਡੀ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਅਧਿਕਾਰ ਪੱਤਰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਸਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰ ਅਧੀਨ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਆਪਣਾ ਪਛਾਣ ਪੱਤਰ ਦਿਖਾਏਗਾ। ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬਕਾਏ ਸੰਬੰਧੀ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ।
- 4.5.3 ਸਾਰੇ ਸਟਾਫ਼ ਮੈਂਬਰ ਜਾਂ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਜੋ ਵਸੂਲੀ ਜਾਂ/ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜ਼ਬਤੀ ਵਿੱਚ ਸਾਡੀ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਹੈ, ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ:
  - (a) ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪਸੰਦ ਦੀ ਜਗ੍ਹਾ 'ਤੇ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਜਗ੍ਹਾ ਦੀ ਅਣਹੋਂਦ ਵਿੱਚ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਨਿਵਾਸ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਉਪਲਬਧ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਕਾਰੋਬਾਰ/ਕਬਜ਼ੇ ਦੀ ਜਗ੍ਹਾ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
  - (b) ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪਹਿਲੀ ਵਾਰ ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਤਾ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਦੱਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
  - (c) ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜਤਾ ਦਾ ਸਤਿਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

- (d) ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਾਰੀਆਂ ਗੱਲਬਾਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਅਤੇ ਰਸਮੀ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- (e) ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਸਥਾਨਾਂ 'ਤੇ ਜਾਣ ਦੌਰਾਨ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਅਤੇ ਸਜਾਵਟ ਨੂੰ ਬਣਾਈ ਰੱਖਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। "ਗ੍ਰੈਗ ਦੇ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਲੋਕ ਵਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਜਵਾਬ ਦੇ ਕੇ ਜਵਾਬੀ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਹੈ।"
- (f) ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਸਾਡੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਵੇਰੇ 0800 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 1900 ਵਜੇ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਗੇ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਜਾਂ ਕਿੱਤੇ ਦੇ ਖਾਸ ਹਾਲਾਤ ਇਸ ਤੋਂ ਵੱਖਰਾ ਨਾ ਹੋਣ।
- (g) ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਸਮੇਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਜਗ੍ਹਾ 'ਤੇ ਕਾਲਾਂ ਤੋਂ ਬਚਣ ਦੀਆਂ ਬੇਨਤੀਆਂ ਦਾ ਜਿੰਨਾ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਸਨਮਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- (h) ਅਸੀਂ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਕੀਤੇ ਗਏ ਯਤਨਾਂ ਦਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀਕਰਨ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਭੇਜੇ ਗਏ ਸੰਚਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
- (i) ਬਕਾਏ ਸੰਬੰਧੀ ਵਿਵਾਦਾਂ ਜਾਂ ਮਤਭੇਦਾਂ ਨੂੰ ਆਪਸੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਵੀਕਾਰਯੋਗ ਅਤੇ ਵਿਵਸਥਿਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਹਰ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- (j) ਪਰਿਵਾਰ ਵਿੱਚ ਸੇਗ ਜਾਂ ਅਜਿਹੇ ਹੋਰ ਆਫ਼ਤ ਦੇ ਮੌਕਿਆਂ ਵਰਗੇ ਅਣਉਚਿਤ ਮੌਕਿਆਂ 'ਤੇ ਬਕਾਇਆ ਵਸੂਲਣ ਲਈ ਕਾਲਾਂ/ਮੁਲਾਕਾਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਚਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

#### 4.6 ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

ਮੌਜੂਦਾ ਮੁਕਾਬਲੇ ਵਾਲੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ ਵਿੱਚ, ਇੱਕ ਟਿਕਾਉ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਮਾਡਲ ਲਈ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਬਹੁਤ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ। ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਇਕਾਈ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਜੀਵਨ ਦਾ ਇੱਕ ਅਨਿੱਖੜਵਾਂ ਅੰਗ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ।

ABHFL ਵਿਖੇ, ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਸਾਡਾ ਮੁੱਖ ਉਦੇਸ਼ ਹੈ। ਸਾਡਾ ਮੰਨਣਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਰੰਤ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਨਾ ਸਿਰਫ਼ ਗਾਹਕ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ, ਸਗੋਂ ਮੌਜੂਦਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਚੱਲ ਰਹੀ ਭਾਈਵਾਲੀ ਨੂੰ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਅਤੇ ਕਾਇਮ ਰੱਖਣ ਲਈ ਵੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ABHFL ਨੇ ਬਹੁਤ ਸਾਰੀਆਂ ਪਹਿਲਕਦਮੀਆਂ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀਆਂ ਹਨ ਜੋ ਗਾਹਕ ਅਨੁਭਵ 'ਤੇ ਕੇਂਦ੍ਰਿਤ ਹਨ ਅਤੇ ਇੱਕ ਕੁਸ਼ਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਅਨੁਭਵ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ।

ABHFL ਦੇ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਹੋਰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿਧੀ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਈ ਗਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਏਜੰਸੀ / ਭਾਈਵਾਲ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠੇਗੀ।

ABHFL ਬੀਮਾ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਵੰਡ ਲਈ ਇੱਕ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਏਜੰਟ (ਸੰਯੁਕਤ) ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਭਾਰਤੀ ਬੀਮਾ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਤੇ ਵਿਕਾਸ ਅਥਾਰਟੀ ("IRDAI") ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰਡ ਹੈ। ਇਸ ਅਨੁਸਾਰ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਚੈਨਲ ABHFL ਦੁਆਰਾ ਇੱਕ ਲਾਇਸੰਸਸ਼ੁਦਾ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਏਜੰਟ ਵਜੋਂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਬੀਮਾ ਵੰਡ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣਗੇ।

##### 4.6.1 ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਸਵਾਲਾਂ/ਬੇਨਤੀਆਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਵਿਧੀ

ਪੱਧਰ 1:

ਗਾਹਕਾਂ ਕੋਲ ਸਾਡੀਆਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਉਠਾਉਣ ਲਈ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਚੈਨਲ ਹਨ ਜਾਂ ਉਹ ABHFL ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਣਉਚਿਤ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ।

- ਸਾਡੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਨੂੰ 1800-270-7000 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ (ਸਵੇਰੇ 9 ਵਜੇ ਤੋਂ ਰਾਤ 9:00 ਵਜੇ ਤੱਕ। ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਐਤਵਾਰ)
- ਸਾਨੂੰ [care.housingfinance@adityabirlacapital.com](mailto:care.housingfinance@adityabirlacapital.com) 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰੋ।
- ਸਾਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਲਿਖੋ:

ਆਦਿਤਿਆ ਬਿਰਲਾ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟਡ - ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਸੈੱਲ

R Tech Park, 15th Floor, Nirlon Complex, Off Western Express Highway, Goregaon East, Mumbai- 400 063

- ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਗਾਹਕ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ABHFL ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ (ਸਮਾਂ - ਸਵੇਰੇ 9.30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6 ਵਜੇ ਤੱਕ) ਛੁੱਟੀਆਂ ਵਾਲੇ ਦਿਨ - ਭਾਵ ਹਰ ਪਹਿਲੇ ਅਤੇ ਦੂਜੇ ਸ਼ਨੀਵਾਰ, ਸਾਰੇ ਐਤਵਾਰ ਅਤੇ ਜਨਤਕ ਛੁੱਟੀਆਂ ਵਾਲੇ ਦਿਨ ਵੀ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਪੱਧਰ 2:

ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ABHFL ਇੱਕ ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ/ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ। ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਉਸ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਅਹੁਦਾ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣਗੇ। ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ABHFL ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਹੈਲਪਲਾਈਨ 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਰਾਹੀਂ ਭੇਜੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੰਬਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਉਪਰੋਕਤ ਚੈਨਲਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੱਲ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਇਹਨਾਂ ਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਮੁਖੀ - ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ: [grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com](mailto:grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com)

ਅਸੀਂ 5 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦਾ ਭਰੋਸਾ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ।

ਪੱਧਰ 3:

ਜੇਕਰ ਉੱਪਰਲੇ ਪੱਧਰ 2 ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੱਲ ਅਜੇ ਵੀ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ("GRO") ਜੋ ਕਿ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ("PNO") ਵੀ ਹੈ, ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ:

Ms. Smita Nadkarni

ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਨੰ.: 08045860159

ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ: [ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com](mailto:ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com)

ਪੱਧਰ 4:

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਫਿਰ ਵੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਜਾਂ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਗਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਕੰਪਨੀਆਂ - ਨੈਸ਼ਨਲ ਗਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸੁਪਰਵਾਈਜ਼ਰੀ ਅਥਾਰਟੀ ਨੂੰ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ, ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਲਿੰਕ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਨਿਰਧਾਰਤ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ, ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

[https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2))/default.aspx)

ਨੈਸ਼ਨਲ ਗਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ

National Housing Bank, 4th Floor, Core-5A, India Habitat Centre, Lodhi Road, New Delhi - 110 003.

ਗਾਹਕ <https://nhb.org.in/> (ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਸਿਰਲੇਖ ਹੇਠ ਭੌਤਿਕ ਮੋਡ ਅਤੇ ਔਨਲਾਈਨ ਮੋਡ (GRIDS) ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹਨ)/ <https://grids.nhbonline.org.in> 'ਤੇ ਵੀ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।

#### 4.6.2 ਲਾਜ਼ਮੀ ਡਿਸਪਲੇ ਲੋੜਾਂ

ABHFL ਦੀਆਂ ਸਾਡੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਹਨ:

- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸੁਝਾਅ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵਾਂ ਪ੍ਰਬੰਧ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ, ਪਤਾ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ

- ਮੁੱਦੇ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਟਰਨਅਰਾਊਂਡ ਸਮਾਂ, ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਲਈ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ, ਆਦਿ।
- ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਜਾਂ ਉਹ ਪ੍ਰਾਪਤ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੈਸ਼ਨਲ ਗਾਊਡਿੰਗ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ NHB ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਐਨਲਾਈਨ ਜਾਂ NHB, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ ਨੂੰ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਇਕਾਈ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ।

ਉਹ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਗੇ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਢੁਕਵੇਂ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਪਹੁੰਚਾਇਆ ਜਾਵੇ ਜੇਕਰ ਉਸਦੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਇਸਦਾ ਹੱਲ ਸੰਭਵ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਜਦੋਂ ਕਿ ਅੰਤਮ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਅਜਿਹੀ ਸਥਿਤੀ 'ਤੇ ਪਹੁੰਚੀਏ ਜਿੱਥੇ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਸੀਨੀਅਰ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾ ਕਰਨੀ ਪਵੇ, ਅਸੀਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਅਤੇ ਵਧਣ ਦੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਤੋਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਦੁਬਾਰਾ ਹੋਣ ਤੋਂ ਰੋਕਣ ਲਈ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਮਜ਼ਬੂਤ ਵਿਧੀ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤੀ ਹੈ।

#### 4.6.3 ਸਮਾ ਸੀਮਾ

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ, ਗਾਹਕ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚੈਨਲ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ (ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਮਸ਼ੀਨਰੀ 'ਤੇ ਬਿੰਦੂ (a) ਵੇਖੋ)। ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਹੈ, ਤਾਂ ABHFL ਇੱਕ ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਰਸੀਦ / ਜਵਾਬ ਭੇਜਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ। ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਉਸ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਅਹੁਦਾ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣਗੇ।

ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਟੈਲੀਫੋਨ ਹੈਲਪਡੈਸਕ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ (ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਮਸ਼ੀਨਰੀ 'ਤੇ ਬਿੰਦੂ (a) ਵੇਖੋ) 'ਤੇ ਫੋਨ ਰਾਹੀਂ ਭੇਜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੰਦਰਭ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇੱਕ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪ੍ਰਗਤੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇੱਕ ਵਾਰ ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ABHFL ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅੰਤਿਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ 'ਤੇ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਮੰਗਿਆ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਫਿਰ ਵੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਉਸਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਕਿਵੇਂ ਲਿਜਾਣਾ ਹੈ।

ਸਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸਹੀ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਤੋਂ ਦੇਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੁੱਦੇ 'ਤੇ ABHFL ਦੇ ਸਟੈਂਡ ਦਾ ਸੰਚਾਰ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸਬੰਧਤ ਮੁੱਦਿਆਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਲਈ ਕੁਝ ਸਮਾਂ ਲੱਗਦਾ ਹੈ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਫਿਨਟੈਕ/ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਸੰਬੰਧੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਮਸਲਿਆਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਉਪਰੋਕਤ ਧਾਰਾ (a) ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ PNO/GRO ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਵਿਧੀ। ਅਜਿਹੇ ਪੀਐਨਓ / ਜੀਆਰਓ ਆਪਣੇ ਸਬੰਧਤ ਡੀਐਲਏ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਵੀ ਨਜਿੱਠਣਗੇ। PNO / GRO ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ, ਇਸਦੇ ਉਧਾਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਏਜੰਟਾਂ 'ਤੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕੇਐਫਐਸ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

ਉਪਰੋਕਤ ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ/ਸੋਧੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਦੋਂ ਵੀ ABHFL ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਨਵਾਂ ਬਦਲਾਅ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨਵੇਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਚੈਨਲਾਂ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ।

ABHFL ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਸੰਯੁਕਤ ਰਿਪੋਰਟ ਨਿਯਮਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

#### 4.6.4 ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਦਾ ਨਿਯਮਨ

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ ਲਈ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ।

ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵਿੱਤੀ ਤਾਕਤ, ਕਾਰੋਬਾਰ, ਕਾਰੋਬਾਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਨਿਯੰਤਰਕ ਵਾਤਾਵਰਣ, ਮੁਕਾਬਲਾ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦਾ ਪਿਛਲਾ ਇਤਿਹਾਸ ਆਦਿ।

ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਸਾਲਾਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਖਾਤੇ ਤੋਂ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਦਾ ਪਤਾ ਹੋਵੇ।

ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਤੋਂ ਇਕੱਠੀਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਮੂਲਧਨ ਵਿਚਕਾਰ ਵੰਡ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੀਆਂ ਹਨ।

ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ 'ਤੇ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਖਰਚੇ ਨਾ ਲਏ ਜਾਣ (ਦੰਡਕਾਰੀ ਖਰਚਿਆਂ ਸਮੇਤ), ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਨੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਨੀਤੀ ("ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ") ਅਪਣਾਈ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪਾ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

#### 4.6.5. ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ

- ਅਸੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ / ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ / ਉਲੰਘਣਾ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦਾਂ / ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।
- ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਕੋਈ ਪੂੰਜੀਕਰਣ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਭਾਵ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਬਕਾਇਆ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਉਪਚਾਰ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੱਕ ਅਦਾਇਗੀ ਨਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਿਸ਼ਤ ਦੀ ਰਕਮ 'ਤੇ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹ ਵਿਆਜ ਦੀ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਦਰ 'ਤੇ ਵਸੂਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਅਜਿਹਾ ਵਿਆਜ/ਚਾਰਜ ਜੋ ਆਮ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਵਿੱਚ ਹੈ, ਨੂੰ ਵਧਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਹਿੱਸਾ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ।
- ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਵਾਜਬ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਕਰਜ਼ੇ / ਉਤਪਾਦ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਭੇਦਭਾਵ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਭੌਤਿਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸਮੇਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ / ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ / ਉਲੰਘਣਾ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਵੇਗੀ। ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ, ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ, ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ ਜੋ ਭੌਤਿਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਹਨ।
- ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਹੋਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ (MITC) ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

#### 5. ਲੋਕਪਾਲ:

RBI ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2021 ("ਸਕੀਮ") ਨੂੰ ਗਾਊਸਿੰਗ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀਆਂ ਤੱਕ ਵਧਾਉਣ ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਬਣਾ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਇਹ ਸਕੀਮ ABHFL 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਸਮਿਤਾ ਨਾਡਕਰਨੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਵਜੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

## 6. ਜਨਰਲ

- 6.1. ABHFL, ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਗਾਹਕ ਦੇ ਘਰ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਵਪਾਰਕ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰਾਂ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਨਿਯੁਕਤ ਏਜੰਸੀਆਂ ਰਾਹੀਂ ਉਸਦੇ ਘਰ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਵਪਾਰਕ ਪਤਿਆਂ 'ਤੇ ਜਾ ਕੇ ਕਰੇਗਾ, ਜੇਕਰ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਮਝਿਆ ਜਾਵੇ।
- 6.2. ਜੇਕਰ ABHFL ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਸਹਿਯੋਗ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ABHFL ਨੂੰ ਪੁਲਿਸ/ਹੋਰ ਜਾਂਚ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਉਹ ਸਹਿਯੋਗ ਕਰੇਗਾ।
- 6.3. ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਧੋਖਾਧੜੀ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਆਪਣੇ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਵਾਜਬ ਦੇਖਭਾਲ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਨਾਲ ਨੁਕਸਾਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਇਸਦੇ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- 6.4. ABHFL ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰੇਗਾ ਸਿਵਾਏ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਖੁਲਾਸਾ ਨਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਧਿਆਨ ਨਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ)।
- 6.5. ABHFL ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰੇਗਾ ਸਿਵਾਏ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਖੁਲਾਸਾ ਨਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਧਿਆਨ ਨਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ)। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਹਕਾਰੀ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- 6.6. ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ABHFL ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਰਕਮ, ਮਿਆਦ ਅਤੇ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਸਮਝਾਏਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਅਨੁਸੂਚੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਦੇਸ਼ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਭੇਜ ਕੇ ਜਾਂ ਨਿੱਜੀ ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਕਰਕੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਸੁਰੱਖਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈ ਕੇ ਉਸਨੂੰ ਯਾਦ ਦਿਵਾਉਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ।
- 6.7. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ABHFL ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਅਜੀਬ ਘੰਟਿਆਂ 'ਤੇ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਤਾਕਤ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ ਆਦਿ। ਕਿਉਂਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੇ ਸਟਾਫ ਵੱਲੋਂ ਰੁੱਖਾ ਵਿਵਹਾਰ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ABHFL ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਸਟਾਫ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇ।
- 6.8. ABHFL ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ (MITC) ਵਾਲਾ ਇੱਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ। ABHFL ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ (MITC) ਵਾਲਾ ਇੱਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ। ABHFL ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵਿਚਕਾਰ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਕਾਪੀ, ਰਸੀਦ ਦੇ ਤਹਿਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸੌਂਪ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- 6.9. ABHFL ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ: ਹਿੰਦੀ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਢੁਕਵੀਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ।
- 6.10. ABHFL ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਲਿੰਗ, ਜਾਤ ਅਤੇ ਧਰਮ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ABHFL ਉਤਪਾਦਾਂ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਸਹੂਲਤਾਂ ਆਦਿ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਵਿੱਚ ਅਪੰਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨੇਤਰਹੀਣ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨਾਲ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ABHFL ਨੂੰ ਸਮਾਜ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਰਗਾਂ ਲਈ ਬਣਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਜਾਂ ਹਿੱਸਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਰੋਕਦਾ।
- 6.11. ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਪਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

वाज्भी व्यवहार संडिता

## 1. પરિચય

આ સંહિતા તારીખ 17 ફેબ્રુઆરી, 2021 ના રોજના, સમય-સમય પર સુધારેલ માસ્ટર ડાયરેક્શન - નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપની (રિઝર્વ બેંક) ડાયરેક્શન, 2021, RBI/2020-21/73 ના આધારે તૈયાર કરવામાં આવી છે.

આ સંહિતા આદિત્ય બિરલા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ ("ABHFL / કંપની") માટે હાજર તેમજ સંભવિત ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે અનુસરવા માટે લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરે છે. તે ગ્રાહકોને માહિતી પૂરી પાડે છે અને સમજાવે છે કે કંપની પાસેથી તેમની સાથે દૈનિક ધોરણે કેવી રીતે વ્યવહાર કરવાની અપેક્ષા રાખવામાં આવે છે.

### 1.1 આ સંહિતાના ઉદ્દેશ્યો છે

- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહારમાં ઉચ્ચ ધોરણો સ્થાપિત કરીને સારા અને ન્યાયી વ્યવહારોને પ્રોત્સાહન આપવું;
- પારદર્શિતા વધારવી જેથી ગ્રાહક સેવાઓ પાસેથી તેઓ શું વાજબી રીતે અપેક્ષા રાખી શકે છે તેની વધુ સારી રીતે સમજી શકે;
- સ્પર્ધા દ્વારા બજારના પરિબલોને સંચાલનના ઉચ્ચ ધોરણો પ્રાપ્ત કરવા માટે પ્રોત્સાહિત કરવા;
- ગ્રાહક અને ABHFL વચ્ચે વાજબી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધને પ્રોત્સાહન આપવું;
- હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ સિસ્ટમમાં વિશ્વાસ જગાડવો.

### 1.2 સંહિતાનો ઉપયોગ

આ સંહિતા ABHFL દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા તમામ ઉત્પાદનો અને સેવાઓને લાગુ પડે છે, પછી ભલે તે ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ (સ્વ-માલિકીની અને/અથવા આઉટસોર્સિંગ વ્યવસ્થા હેઠળ) દ્વારા કાઉન્ટર પર, ફોન પર, પોસ્ટ દ્વારા, ઇન્ટરેક્ટિવ ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો દ્વારા, ઇન્ટરનેટ પર, પ્રતિનિધિઓ દ્વારા હોય અથવા અન્ય કોઈપણ પદ્ધતિ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવે. ABHFL ના બધા કર્મચારીઓએ આ સંહિતાનું પાલન કરવું જરૂરી છે.

## 2. ગ્રાહકો પ્રત્યે ABHFL ની પ્રતિબદ્ધતા:

ગ્રાહકો સાથેના અમારા બધા વ્યવહારોમાં ન્યાયી, પારદર્શક રીતે અને વાજબી રીતે કાર્ય કરવા માટે:

- અમે જે ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પ્રદાન કરીએ છીએ અને અમારા સ્ટાફ દ્વારા અનુસરવામાં આવતી પ્રક્રિયાઓ અને પ્રથાઓમાં આ સંહિતાની પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ધોરણોનું પાલન કરવું;
- ખાતરી કરવી કે અમારા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ અક્ષરશઃ સંબંધિત કાયદાઓ અને નિયમોનું પાલન કરે છે;
- ખાતરી કરવી કે ગ્રાહક સાથેના અમારો વ્યવહાર અખંડિતતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત છે.

## 3. જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ અમે નીચે મુજબ કરીશું:

- ખાતરી કરીશું કે બધી જાહેરાત અને પ્રમોશનલ કન્ટેન્ટ સ્પષ્ટ છે, અને ગેરમાર્ગે દોરનારા નથી.
- એવા કોઈપણ મીડિયા અને પ્રમોશનલ સાહિત્યમાં કોઈપણ જાહેરાતમાં જે સેવા અથવા ઉત્પાદન તરફ ધ્યાન દોરે છે અને વ્યાજ દરનો ઉલ્લેખ આપે છે, અમે એ પણ સૂચવીશું કે અન્ય ફી અને શુલ્ક લાગુ થશે કે નહીં અને સંબંધિત નિયમો અને શરતોની સંપૂર્ણ વિગતો વિનંતી પર ઉપલબ્ધ કરવામાં આવશે.
- ગ્રાહકો નીચેનામાંથી કોઈપણ એક દ્વારા વ્યાજ દરો, સામાન્ય ફી અને શુલ્ક (દંડાત્મક શુલ્ક સહિત, જો કોઈ હોય તો) વિશે માહિતી મેળવી શકે છે:
  - અમારી બધી શાખાઓમાં સૂચનાઓ દ્વારા;
  - ટેલિફોન અથવા હેલ્પલાઇન દ્વારા;
  - અમારા નિયુક્ત સ્ટાફ/હેલ્પ-ડેસ્ક દ્વારા;

- અમારી વેબસાઇટ પરથી.
  - સેવા માર્ગદર્શિકા/ટેરિફ શેડ્યૂલની નકલ દ્વારા
- d) જો અમે સહાયક સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે તૃતીય પક્ષોની સેવાઓનો લાભ લઈએ છીએ, તો અમે પ્રયાસ કરીશું કે આવા તૃતીય પક્ષો ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતી (જો આવા તૃતીય પક્ષો માટે ઉપલબ્ધ હોય તો) ને અમારી જેમ જ ગોપનીય અને સુરક્ષિત રાખે.
- e) ABHFL સમયાંતરે ગ્રાહકોને અમારી પાસેથી મેળવેલા ઉત્પાદનોની સુવિધાઓ વિશે જાણ કરશે. ઉપરાંત, અમારા અન્ય ઉત્પાદન / સેવા ઓફરિંગ અથવા પ્રમોશનલ ઓફર વિશેની માહિતી ગ્રાહકોને ફક્ત ત્યારે જ આપવામાં આવશે જ્યારે તેમણે / તેણીએ ABHFL ને આવી માહિતી અથવા સેવીસ મેઇલ દ્વારા અથવા એપ્લિકેશન ફોર્મ દ્વારા અથવા વેબસાઇટ પર અથવા કસ્ટમર સર્વિસ નંબર પર નોંધણી કરાવીને તેને પ્રાપ્ત કરવાની સંમતિ આપી હોય.
- f) અમે, અમારા ઉત્પાદનો/સેવાઓનું માર્કેટિંગ કરવા માટે નિયુક્ત ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઓ (DSA) માટે વ્યવહાર સંહિતા નક્કી કરી છે, જે અન્ય બાબતો ઉપરાંત, જ્યારે તેઓ અમારા ઉત્પાદનો/સેવાઓ વેચવા માટે ગ્રાહકનો સંપર્ક કરે છે ત્યારે તેમને વ્યક્તિગત રીતે અથવા કોઈપણ ઇલેક્ટ્રોનિક મીડિયા દ્વારા પોતાની ઓળખ આપવી જરૂરી છે.
- g) જો ગ્રાહકો તરફથી કોઈ ફરિયાદ મળે કે અમારા પ્રતિનિધિ/કુરિયર અથવા DSA એ કોઈ અયોગ્ય વર્તન કર્યું છે અથવા આ સંહિતાનું ઉલ્લંઘન કર્યું છે, તો અમે ગ્રાહકના સંતોષ માટે ફરિયાદની તપાસ કરવા અને તેનું નિરાકરણ લાવવા માટે યોગ્ય પગલાં લઈશું.

#### 4 લોન

##### 4.1 (i) લોન માટેની અરજીઓ અને તેમની પ્રક્રિયા:

- 1 ઉધાર લેનાર સાથેના બધા સંદેશાવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં હોવા જોઈએ.
2. ABHFL લોન અરજીની પ્રક્રિયા કરવા માટે ચૂકવવાપાત્ર ફ્રી/સૂક્રમ, લોનની રકમ મંજૂર/વિતરણ ન થાય તો પરત કરી શકાય તેવી ફ્રીની રકમ, પૂર્વ ચુકવણીના વિકલ્પો અને શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો, વિલંબિત ચુકવણી માટે દંડ, જો કોઈ હોય તો, લોનને ફિક્સ્ડથી ફ્લોટિંગ રેટમાં બદલવા માટે રૂપાંતર શુલ્ક અથવા ફ્લોટિંગથી ફિક્સ્ડ રેટમાં બદલવા માટે રૂપાંતર શુલ્ક, વ્યાજ રીસેટ માટે કલમની હોવી અને ઉધાર લેનારના હિતને અસર કરતી કોઈપણ અન્ય બાબત વિશેની બધી માહિતી પારદર્શક રીતે ઉધાર લેનારને જાહેર કરશે.
3. ABHFL લોન અરજીની પ્રક્રિયા/મંજૂરીમાં સામેલ તમામ શુલ્ક સહિત 'બધા ખર્ચમાં' જાહેર કરશે. આવા શુલ્ક/ફ્રી ભેદભાવ વિનાના રહેશે.
  - a) કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા દરેક ઉત્પાદનો માટે ABHFL નું 'એપ્લિકેશન ફોર્મ/યોગ્ય દસ્તાવેજો' દરેક ઉત્પાદનની જરૂરિયાતને આધારે અલગ અલગ હોય છે અને તેમાં ઉધાર લેનાર દ્વારા સબમિટ કરવાની જરૂરી બધી માહિતી શામેલ હશે. ABHFL દ્વારા જરૂરી માહિતી પૂરી પાડવામાં આવશે જેથી ઉધાર લેનાર અન્ય HFC દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા સમાન નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકે અને ઉપરોક્ત સરખામણીના આધારે જાણકાર નિર્ણય લઈ શકે.
  - b) 'એપ્લિકેશન ફોર્મ/વેબસાઇટ એટલે કે <https://homefinance.adityabirlacapital.com/ABHFL> ના યોગ્ય દસ્તાવેજોમાં ઉધાર લેનારઓ/સહ-ઉધાર લેનારઓએ એપ્લિકેશન ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવા જરૂરી દસ્તાવેજોની સૂચિનો ઉલ્લેખ કરવાનો રહેશે.
  - c) ABHFL પાસે લોન મેળવવા માટે તેના ઉધાર લેનારને એપ્લિકેશન ફોર્મ પ્રાપ્ત થયાની સ્વીકૃતિ આપવાની પદ્ધતિ છે. ABHFL બધી જરૂરી માહિતી સંપૂર્ણ પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 15 દિવસની અંદર ઉધાર લેનારને તેના નિર્ણય વિશે જાણ કરશે.

## (ii) લોનનું મૂલ્યાંકન અને નિયમો અને શરતો

- સામાન્ય રીતે લોન અરજીની પ્રક્રિયા માટે જરૂરી બધી વિગતો અરજી કરતી વખતે અમારા દ્વારા એકત્રિત કરવામાં આવશે. જોકે, જો અમને કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર હોય તો અમે ગ્રાહકને જાણ કરીશું કે તેમનો ફરીથી તાત્કાલિક સંપર્ક કરવામાં આવી શકે છે.
- અમે ગ્રાહકને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્યથા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં, મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ, વાર્ષિક વ્યાજ દર, અરજી કરવાની પદ્ધતિ, EMI માળખું, પૂર્વ ચુકવણી ચાર્જ, દંડ ચાર્જ (જો કોઈ હોય તો) સહિત તમામ નિયમો અને શરતો સાથે લેખિતમાં જણાવીશું અને ઉધાર લેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની લેખિત સ્વીકૃતિ અમારા રેકોર્ડ પર રાખીશું.
- લોનની મંજૂરી / વિતરણ સમયે, અમે સ્વીકૃતિ સામે, લોન દસ્તાવેજની એક નકલ અને લોન દસ્તાવેજમાં ટાંકવામાં આવેલા તમામ જોડાણોની એક નકલ હંમેશા દરેક ઉધાર લેનારને પ્રદાન કરીશું.
- ABHFL લોન કરારમાં મોડી ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડનો ઉલ્લેખ મોટા અક્ષરોમાં કરશે.
- MITC નો ભાગ બનતું મુખ્ય તથ્યોનું નિવેદન (KFS), જ્યાં લાગુ પડે ત્યાં, તમામ ડિજિટલ ધિરાણ ઉત્પાદનો માટે કરારના અમલ પહેલાં સ્વીકૃતિ માટે ઉધાર લેનારને પ્રદાન કરવામાં આવશે.

## (iii) લોન અરજી અસ્વીકારની સૂચના

જે ગ્રાહકની અરજી નકારી કાઢવામાં આવી છે, અમે તેને તેમની અરજી અસ્વીકારના કારણો જણાવતા લેખિતમાં સૂચના આપીશું.

## (iv) નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

- ગ્રાહકો દ્વારા કરવામાં આવેલી વિતરણની વિનંતી અનુસાર, તેમની જરૂરિયાતો અનુસાર, લોન કરાર / ગ્રાહક સાથે કરવામાં આવેલા અન્ય લોન દસ્તાવેજોના ભાગ રૂપે મંજૂરી પત્ર / વિતરણ સમયપત્રકમાં ઉલ્લેખિત માનક નિયમો અને શરતોને આધીન, ચુકવણી કરવામાં આવશે.
- અમે અમારા ગ્રાહકોને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં, વિતરણના સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, દંડાત્મક શુલ્ક (જો કોઈ હોય તો), સેવા શુલ્ક, પૂર્વ ચુકવણી શુલ્ક, અન્ય લાગુ ફી / શુલ્ક વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની સૂચના આપીશું. અમે એ પણ સુનિશ્ચિત કરીશું કે વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફાર ફક્ત સંભવિત રીતે જ લાગુ થાય. આ સંદર્ભમાં યોગ્ય શરત લોન કરાર / અમલમાં મુકાયેલા અન્ય દસ્તાવેજોમાં શામેલ કરવામાં આવી છે.
- જો આવા ફેરફાર ગ્રાહકોને ગેરલાભ પહોંચાડે છે, તો તેઓ 60 દિવસની અંદર અને સૂચના વિના તેમનું ખાતું બંધ કરી શકે છે અથવા કોઈપણ વધારાના શુલ્ક અથવા વ્યાજ ચૂકવ્યા વિના તેને સ્વિચ કરી શકે છે.
- લોન દસ્તાવેજ હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને પાછી ખેંચવાનો / ઝડપી બનાવવાનો અથવા વધારાની સિક્યોરિટીઝ માંગવાનો નિર્ણય લોન દસ્તાવેજો સાથે સુસંગત રહેશે.
- ગ્રાહકો સામે અમારા કોઈપણ અન્ય દાવા માટે કોઈપણ કાયદેસર અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન, અમે બધી બાકી રકમની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર ગીરો મુકેલ તમામ મિલકત મુક્ત કરીશું, જો આવા પ્રતિદાવાના અધિકારનો ઉપયોગ કરવામાં આવે, તો ગ્રાહકો/ઉધાર લેનારાઓને બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી થાય ત્યાં સુધી અમે કઈ શરતો હેઠળ ગીરો મુકેલ મિલકત જાળવી રાખવા માટે હકદાર છીએ તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે નોટિસ આપવામાં આવશે.
- કંપનીના ઉધાર લેનાર સામેના કોઈપણ અન્ય દાવા માટેના કોઈપણ કાયદેસર અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન, જેના માટે ઉધાર લેનારાઓને નોટિસ આપવામાં આવશે, અમે સંપૂર્ણ ચુકવણી પછી અને લોન ખાતાની વસૂલાત/પતાવટ પછી અમે 30 દિવસની અંદર, કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલા સ્થાવર/જંગમ મિલકતના તમામ દસ્તાવેજો મુક્ત કરીશું અને ખર્ચબોજો દૂર કરીશું.

#### (v) વ્યાજ દરમાં ફેરફાર:

- મંજૂરી સમયે, ગ્રાહકોને લોન પરના બેન્યુમાર્ક વ્યાજ દરમાં એવા કોઈપણ ફેરફારની સંભવિત ઉદાહરણરૂપ અસર વિશે જાણ કરવામાં આવશે જેના કારણે EMI અને/અથવા મુદત અથવા બંનેમાં ફેરફાર થઈ શકે છે. ત્યારબાદ, ઉપરોક્ત કારણોસર EMI/મુદત અથવા બંનેમાં કોઈપણ વધારો ઉધાર લેનારને તાત્કાલિક યોગ્ય માધ્યમ દ્વારા જાણાવવામાં આવશે.
- લોનની મુદત દરમિયાન કોઈપણ સમયે ઉધાર લેનારાઓ પાસે આ વિકલ્પ પણ હશે:
  - EMI માં વધારો અથવા મુદત લંબાવવાનો અથવા બંને વિકલ્પોનું સંયોજન. આ ABHFL ની નીતિ હેઠળ નિર્ધારિત પાત્રતા ધોરણોને અને MITC હેઠળ નિર્ધારિત શુલ્કને આધીન રહેશે. ABHFL એ ધ્યાનમાં લેવું જોઈએ કે ફ્લોટિંગ દર લોનના કિસ્સામાં મુદત લંબાવવાથી નકારાત્મક ઋણમુક્તિ ન થવી જોઈએ અને / અથવા પુનર્ગઠન સમાન ન હોવું જોઈએ અને
  - લોનની મુદત દરમિયાન કોઈપણ સમયે, ઉપલબ્ધ માધ્યમો દ્વારા ABHFL નો સંપર્ક કરીને, MITC હેઠળ નિર્ધારિત ફોરવોર્ડર શુલ્ક / પૂર્વ-ચુકવણી દંડ વસૂલવામાં આવશે.

#### 4.2 ગેરંટી

જ્યારે કોઈ લોન માટે ગેરંટર બનવાનું વિચારી રહ્યું હોય, ત્યારે અમે તેમને આ વિશે જાણ કરીશું:

- ગેરંટર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારી;
- તે/તેણી અમને કેટલી નાણાકીય જવાબદારી સોંપશે;
- જે સંજોગોમાં અમે ગેરંટરને તેની/તેણીની/તેમની નાણાકીય જવાબદારી ચૂકવવા માટે બોલાવીશું;
- જો તેઓ ગેરંટર તરીકે ચૂકવણી કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો ABHFL તેમના અન્ય નાણાંનો આશ્રય લઈ શકે છે કે નહીં;
- ગેરંટર તરીકે તેની/તેણીની/તેમની જવાબદારીઓ ચોક્કસ રકમ સુધી મર્યાદિત છે કે તે અમર્યાદિત છે;
- ગેરંટર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારીઓ કયા સમયે અને કયા સંજોગોમાં ચૂકવવાની રહેશે અને ABHFL તેને/તેણીને તેના વિશે કેવી રીતે જાણ કરશે તે પણ જણાવશે; અને અમે તેમને, તેઓ જે ઉધાર લેનાર માટે ગેરંટર બન્યા છે, તેમની જાણીતી નાણાકીય સ્થિતિમાં કોઈપણ નોંધપાત્ર પ્રતિકૂળ ફેરફારની જાણ કરીશું.
- જો ગેરંટર, બાકી રકમ ચૂકવવા માટે પૂરતા સાધનો હોવા છતાં લેણદાર/ધિરાણ આપનાર દ્વારા કરવામાં આવેલી માંગનું પાલન કરવાનો ઇનકાર કરે છે, તો આવા ગેરંટરને પણ ઇરાદાપૂર્વક ડિફોલ્ટર તરીકે ગણવામાં આવશે.

#### 4.3 ગોપનીયતા અને ગુપ્તતા

અમે તમારી બધી વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય રાખીશું [જ્યારે તમે ગ્રાહક ન હોવ ત્યારે પણ], અને નીચેના સિદ્ધાંતો અને નીતિઓ દ્વારા માર્ગદર્શન આપવામાં આવશે. અમે ગ્રાહકના ખાતાઓ સંબંધિત માહિતી અથવા ડેટા, ગ્રાહક દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવે કે અન્યથા, અમારા જૂથની અન્ય કંપનીઓ/એકમો સહિત, નીચેના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓ સિવાય, કોઈપણને જાહેર કરીશું નહીં:

- જો આપણે કાયદા દ્વારા માહિતી આપવી પડે;
- જો માહિતી જાહેર કરવાની જનતા પ્રત્યે ફરજ હોય;
- જો અમારા હિતોને કારણે અમને માહિતી આપવાની જરૂર પડે (ઉદાહરણ તરીકે, છેતરપિંડી અટકાવવા માટે) પરંતુ અમે ગ્રાહક અથવા ગ્રાહકના ખાતાઓ (નામ અને સરનામા સહિત) વિશેની માહિતી માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે અમારા જૂથની અન્ય કંપનીઓ સહિત અન્ય કોઈને આપવા માટે આનો ઉપયોગ કરીશું નહીં;
- જો ગ્રાહક અમને માહિતી જાહેર કરવા કહે, અથવા જો અમારી પાસે ગ્રાહકની પરવાનગી હોય;
- જો અમને ગ્રાહક વિશે સંદર્ભ આપવાનું કહેવામાં આવે, તો અમે તે આપતા પહેલા ગ્રાહકની સંમતિ મેળવીશું;
- ગ્રાહક વિશે ABHFL પાસે રહેલા વ્યક્તિગત રેકોર્ડ્સને એક્સેસ કરવા માટે હાલના કાનૂની માળખા હેઠળના અધિકારોની હદ ગ્રાહકને જાણ કરવામાં આવશે

- g) જ્યાં સુધી ગ્રાહક તેના માટે સંમતિ ન આપે ત્યાં સુધી અમે ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે કરીશું નહીં.

#### 4.4 ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓ

- a) જ્યારે ગ્રાહક અમારી સાથે લોન ખાતું ખોલે છે, ત્યારે અમે તેને/તેણીને જાણ કરીશું કે અમે તેના ખાતાની વિગતો ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને ક્યારે આપી શકીએ છીએ અને અમે તેમની સાથે ક્યારે તપાસ કરી શકીએ છીએ.
- b) ગ્રાહક અમને જે વ્યક્તિગત દેવા ચૂકવી શકે છે તેના વિશે અમે ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને માહિતી, નીચેના સંજોગોમાં આપી શકીએ છીએ:
- ગ્રાહકે સમયસર ચૂકવણી કરી નથી;
  - ચૂકવવાપત્ર રકમ વિવાદમાં નથી; અને
  - ગ્રાહકોએ અમારી ઔપચારિક માંગણીને અનુસરીને તેમની બાકી ચૂકવણી માટે, અમે સંતુષ્ટ થઈ શકીએ તેવી કોઈ દરખાસ્તો કરી નથી.
- c) જો ગ્રાહકે અમને પરવાનગી આપી હોય તો અમે ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને તેમના લોન ખાતાના રોજિંદા સંચાલન વિશે અન્ય માહિતી આપીશું.
- d) આ કિસ્સાઓમાં, અમે ગ્રાહકને લેખિતમાં જાણ કરી શકીએ છીએ કે અમે ગ્રાહકોએ અમને જે બાકી રકમની ચૂકવણી કરવાની છે તે વિશે માહિતી ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને આપવાની યોજના બનાવી રહ્યા છીએ. તે સમયે, અમે ગ્રાહકને ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓની ભૂમિકા અને અમે પ્રદાન કરેલી માહિતીની ગ્રાહકની ક્રેડિટ મેળવવાની ક્ષમતા પર શું અસર પડી શકે છે તે સમજાવીશું.
- e) અમે ગ્રાહકોને, જો તેમના દ્વારા માંગવામાં આવે તો ક્રેડિટ રેફરન્સિંગ કેવી રીતે કામ કરે છે તે સમજાવતી તેમની પત્રિકાઓ પ્રદાન કરીશું.

#### 4.5 લેણાંની વસૂલાત

- 4.5.1 જ્યારે પણ અમે લોન આપીએ છીએ, ત્યારે અમે ગ્રાહકને ચૂકવણીની રકમ, મુદત અને ચૂકવણીની અવધિ દ્વારા ચૂકવણીની પ્રક્રિયા સમજાવીશું. જોકે, જો ગ્રાહક ચૂકવણીના સમયપત્રકનું પાલન ન કરે, તો બાકી રકમની વસૂલાત માટે દેશના કાયદા અનુસાર નિર્ધારિત પ્રક્રિયા અનુસરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને નોટિસ મોકલીને અથવા વ્યક્તિગત મુલાકાત લઈને અને/અથવા ગીરો મુકેલ મિલકત, જો કોઈ હોય તો, કબજે કરીને યાદ અપાવવાનો સમાવેશ થશે.
- 4.5.2 અમારી વસૂલાત નીતિ સૌજન્ય, ન્યાયી વર્તન અને સમજાવટ પર તૈયાર કરવામાં આવી છે. અમે ગ્રાહકનો વિશ્વાસ અને લાંબા ગાળાના સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવામાં માનીએ છીએ. અમારો સ્ટાફ અથવા બાકી રકમ વસૂલવા અથવા/અને ગીરો મુકેલ મિલકત કબજે કરવામાં અમારું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત કોઈપણ વ્યક્તિ પોતાની ઓળખ આપશે અને અમારા દ્વારા જારી કરાયેલ અધિકાર પત્ર પ્રદર્શિત કરશે અને વિનંતી પર ગ્રાહકને અમારા દ્વારા અથવા અમારા અધિકાર હેઠળ જારી કરાયેલ તેનું આઇડેન્ટિટી કાર્ડ પ્રદર્શિત કરશે. અમે ગ્રાહકને બાકી રકમ સંબંધિત બધી માહિતી પ્રદાન કરીશું અને બાકી રકમ ચૂકવવા માટે પૂરતી સૂચના આપવાનો પ્રયાસ કરીશું.
- 4.5.3 કર્મચારીના બધા સભ્યો અથવા વસૂલાત અથવા/અને ગીરો મુકેલ મિલકત કબજે કરવામાં અમારું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત કોઈપણ વ્યક્તિ નીચે દર્શાવેલ માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરશે:
- ગ્રાહકોનો સંપર્ક સામાન્ય રીતે તેમની પસંદગીના સ્થળે અને કોઈપણ ચોક્કસ સ્થાનની ગેરહાજરીમાં, તેમના રહેઠાણના સ્થળે અને જો ઉપલબ્ધ ન હોય તો, વ્યવસાય સ્થળે કરવામાં આવશે.
  - ઓળખ પ્રતિનિધિત્વ કરવાના અધિકાર વિશે ગ્રાહકોને સૌ પ્રથમ જણાવવામાં આવશે.
  - ગ્રાહકની ગોપનીયતાનો આદર કરવામાં આવશે.
  - ગ્રાહકો સાથેની બધી ક્રિયાપ્રતિક્રિયાઓમાં વ્યાવસાયિક અને ઔપચારિક ભાષાનો ઉપયોગ કરવામાં આવશે.
  - ગ્રાહકોના સ્થળે મુલાકાત દરમિયાન શિષ્ટાચાર અને સભ્ય વર્તન જાળવવો.

- (f) સામાન્ય રીતે, ગ્રાહકના વ્યવસાયના ખાસ સંજોગો અન્યથા ગ્રાહકની વિનંતી સિવાય, અમારા પ્રતિનિધિઓ 0800 કલાકથી 1900 કલાકની વચ્ચે ગ્રાહકોનો સંપર્ક કરશે.
- (g) કોઈ ચોક્કસ સમયે અથવા ચોક્કસ સ્થળે કોલ ટાળવાની ગ્રાહકોની વિનંતીઓનું શક્ય તેટલું સન્માન કરવામાં આવશે.
- (h) અમે બાકી રકમ વસૂલવા માટે કરવામાં આવેલા પ્રયાસો દસ્તાવેજોમાં નોંધીશુ અને ગ્રાહકોને મોકલવામાં આવેલા સંદેશાવ્યવહારની નકલો રેકોર્ડ પર રાખવામાં આવશે.
- (i) પરસ્પર સ્વીકાર્ય અને વ્યવસ્થિત રીતે બાકી રકમ અંગેના વિવાદો અથવા મતભેદોને ઉકેલવા માટે તમામ સહાય આપવામાં આવશે.
- (j) કુટુંબમાં શોક અથવા આવા અન્ય આફત જેવા અયોગ્ય પ્રસંગો, બાકી રકમ વસૂલવા માટે કોલ/મુલાકાતો ટાળવામાં આવશે.

#### 4.6 ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

હાલના સ્પર્ધાત્મક સંજોગોમાં, ટકાઉ બિઝનેસ મોડેલ માટે શ્રેષ્ઠ ગ્રાહક સેવા પ્રદાન કરવી અત્યંત મહત્વપૂર્ણ છે. ગ્રાહકની ફરિયાદો કોઈપણ કોર્પોરેટ સંસ્થામાં વ્યવસાયિક જીવનનો એક અભિન્ન ભાગ છે.

ABHFL ખાતે, ગ્રાહક સેવા અને ગ્રાહક સંતોષ અમારાં મુખ્ય લક્ષ્ય છે. અમારાં માનવું છે કે ઝડપી અને કાર્યક્ષમ સેવા પૂરી પાડવી એ માત્ર ગ્રાહકને અમારી સાથે જોડીને રાખવા માટે જ નહીં, પરંતુ હાલના ગ્રાહકો સાથે લાંબા સમયની ભાગીદારી જાળવી રાખવા માટે પણ જરૂરી છે. ABHFL એ ગ્રાહક અનુભવ અને કાર્યક્ષમ ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવા માટે ઘણી બધી પહેલો રજૂ કરી છે અને તેનો હેતુ શ્રેષ્ઠ ગ્રાહક અનુભવ પ્રદાન કરવાનો છે.

ABHFL ની નિવારણ પદ્ધતિને વધુ મજબૂત બનાવવા માટે, ફરિયાદ પદ્ધતિ કંપની દ્વારા રોકાયેલી કોઈપણ આઉટસોર્સ એજન્સી / ભાગીદાર દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓમાંથી ઉદ્ભવતા મુદ્દાઓનું નિરાકરણ લાવશે.

ABHFL વીમા ઉત્પાદનોના વિતરણ માટે કોર્પોરેટ એજન્ટ (સંયુક્ત) તરીકે ભારતીય વીમા નિયમનકારી અને વિકાસ સત્તામંડળ ("IRDAI") માં નોંધાયેલ છે. તેમજ, ABHFL દ્વારા લાઇસન્સ પ્રાપ્ત કોર્પોરેટ એજન્ટ તરીકે હાથ ધરવામાં આવતા વીમા વિતરણ સંબંધિત સમસ્યાઓના નિવારણ માટે ફરિયાદ નિવારણના માધ્યમો પણ ઉપલબ્ધ રહેશે.

#### 4.6.1 ગ્રાહકના પ્રશ્નો/વિનંતીઓ/ફરિયાદોને સંભાળવાની પદ્ધતિ

સ્તર 1:

ગ્રાહકો પાસે અમારી સેવાઓ સંબંધિત કોઈપણ ફરિયાદ ઉઠાવવા અથવા ABHFL કે પછી તેના પ્રતિનિધિઓ દ્વારા કોઈપણ અયોગ્ય ગેરવર્તણૂકની જાણ કરવા માટે નીચે મુજબના માધ્યમો છે.

- અમારી કેસ્ટરમ સર્વિસ હેલ્પલાઇન 1800-270-7000 પર કોલ કરો (સોમવારથી રવિવાર સવારે 9 વાગ્યાથી રાત્રે 9:00 વાગ્યા સુધી કાર્યરત)
- [care.housingfinance@adityabirlacapital.com](mailto:care.housingfinance@adityabirlacapital.com) પર અમને ઇમેઇલ કરો
- નીચે આપેલા સરનામે અમને લખો:  
આદિત્ય બિરલા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ - ગ્રાહક સેવા વિભાગ  
આર ટેક પાર્ક, 15મો માળ, નિર્લોન કોમ્પ્લેક્સ, વેસ્ટર્ન એક્સપ્રેસ હાઇવેની બહાર, ગોરેગાંવ પૂર્વ, મુંબઈ- 400 063
- વૈકલ્પિક રીતે, ગ્રાહક, રજાના દિવસો - એટલે કે દર પહેલા અને બીજા શનિવાર, બધા રવિવાર અને જાહેર રજાઓ સિવાય નજીકની ABHFL શાખાઓની પણ મુલાકાત લઈ શકે છે (સમય - સવારે 9.30 થી સાંજે 6 વાગ્યા સુધી).

સ્તર 2:

જો ગ્રાહક તરફથી લેખિતમાં ફરિયાદ પ્રાપ્ત થાય છે, તો ABHFL એક અઠવાડિયાની અંદર ફરિયાદ સ્વીકારવાનો/જવાબ આપવાનો પ્રયાસ કરશે. સ્વીકૃતિમાં ફરિયાદ સાથે વ્યવહાર કરનાર અધિકારીનું નામ અને હોદ્દો હશે. જો ફરિયાદ ABHFL કેસ્ટર

સર્વિસ હેલ્પલાઇન પર ફોન દ્વારા કરવામાં આવે છે, તો ગ્રાહકને ફરિયાદ નંબર આપવામાં આવશે. જો ઉપરોક્ત માધ્યમો દ્વારા આપવામાં આવેલ ઉકેલ અસંતોષકારક હોય, તો ગ્રાહક આ સરનામે લખી શકે છે:

શીર્ષક- ફરિયાદ નિવારણ વિભાગ: [grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com](mailto:grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com) હેડળ

અમે 5 કાર્યકારી દિવસોમાં જવાબ આપવાની ખાતરી આપીએ છીએ.

સ્તર 3:

જો ઉપરોક્ત સ્તર 2 દ્વારા આપવામાં આવેલ ઉકેલ હજુ પણ અસંતોષકારક હોય, તો ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને લખી શકે છે.

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી ("GRO") જે મુખ્ય નોડલ અધિકારી ("PNO") પણ છે તેમનું નામ અને સંપર્ક વિગતો નીચે મુજબ છે:

શ્રીમતી સ્મિતા નાડકર્ણી

ટેલિફોન નંબર: 08045860159

ઈમેલ આઈડી: [ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com](mailto:ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com)

સ્તર 4:

જો ગ્રાહક હજુ પણ સંતુષ્ટ ન હોય અથવા એક મહિનામાં ફરિયાદનું નિવારણ ન થાય, તો ગ્રાહક હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓના સુપરવાઇઝરી ઓથોરિટી - નેશનલ હાઉસિંગ બેંકને પોસ્ટ દ્વારા, નીચે આપેલા સરનામે, નીચે આપેલ લિંક પર ઉપલબ્ધ નિર્ધારિત ફોર્મોટમાં અપીલ કરી શકે છે:

[https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2))/default.aspx)

**નેશનલ હાઉસિંગ બેંક** ફરિયાદ નિવારણ વિભાગ નિરીક્ષણ વિભાગ

નેશનલ હાઉસિંગ બેંક, ચોથો માળ, કોર-5A, ઇન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર, લોધી રોડ, નવી દિલ્હી - 110 003.

**ગ્રાહક** <https://nhb.org.in/> (ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિના શીર્ષક હેડળ ફિઝિકલ મોડ અને ઓનલાઇન મોડ (GRIDS) માં ફરિયાદ નોંધાવો)/ <https://grids.nhbonline.org.in> **ની પણ મુલાકાત લઈ શકે છે**

#### 4.6.2 ફરજિયાત પ્રદર્શિત કરવાની આવશ્યકતાઓ

ABHFL પાસે અમારી બધી શાખાઓમાં નીચે મુજબ છે:

- ફરિયાદો અને સૂચનો મેળવવા માટે યોગ્ય વ્યવસ્થા.
- ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ, સરનામું અને સંપર્ક નંબર દર્શાવવો
- સમસ્યાના નિરાકરણ માટે જવાબ આપવાનો સમય, એસ્કેલેશન માટે મેટ્રિક્સ, વગેરે.
- જો એક મહિનાના સમયગાળામાં કંપની તરફથી ફરિયાદીને જવાબ ન મળે અથવા તે મળેલા જવાબથી અસંતુષ્ટ હોય, તો ફરિયાદી નેશનલ હાઉસિંગ બેંકના ફરિયાદ નિવારણ વિભાગ સંપર્ક કરી શકે છે, NHB ની વેબસાઇટ પર ઓનલાઇન અથવા NHB, નવી દિલ્હીમાં પોસ્ટ દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

ફરિયાદ નિવારણ એકમની પ્રક્રિયા ગ્રાહકોના સંતોષ માટે બધી ફરિયાદો બંધ કરવાની ખાતરી કરશે.

જો તેમના સ્તરે ઉકેલ શક્ય ન હોય તો તેઓ ખાતરી કરશે કે ફરિયાદ યોગ્ય સ્તરે આગળ ધપાવવામાં આવે. જ્યારે અંતિમ પ્રયાસ એ છે કે અમે એવી પરિસ્થિતિ સુધી પહોંચીએ જ્યાં અમારા ગ્રાહકોને અસરકારક નિવારણ મેળવવા માટે સિનિયર મેનેજમેન્ટને ફરિયાદ કરવાની જરૂર ન પડે, ત્યારે અમે આ ફરિયાદોનું નિરાકરણ લાવવા, ફરિયાદના કારણોને સમજવા અને વધારો અટકાવવા અને તેને ફરીથી બનતી અટકાવવા માટે કામ કરવા માટે એક મજબૂત પદ્ધતિ સ્થાપિત કરી છે.

### 4.6.3 સમયમર્યાદા

ફરિયાદો નોંધાવવા માટે, ગ્રાહકો ઉપરોક્ત કોઈપણ માધ્યમનો ઉપયોગ કરી શકે છે (ગ્રાહક ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે પદ્ધતિ પર બિંદુ (એ) નો સંદર્ભ લો). જો ફરિયાદ લેખિતમાં પ્રાપ્ત થઈ હોય, તો ABHFL એક અઠવાડિયાની અંદર સ્વીકૃતિ / જવાબ મોકલવાનો પ્રયાસ કરશે. સ્વીકૃતિમાં ફરિયાદનો નિરાકરણ કરનાર અધિકારીનું નામ અને હોદ્દો હોવો જોઈએ.

જો ફરિયાદ નિયુક્ત ટેલિફોન હેલ્પડેસ્ક અથવા કેસ્ટમર સર્વિસ નંબર (ગ્રાહક ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે પદ્ધતિ પર બિંદુ (એ) નો સંદર્ભ લો) પર ફોન દ્વારા રિલે કરવામાં આવે છે, તો ગ્રાહકને ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર આપવામાં આવશે અને વાજબી સમયગાળામાં પ્રગતિ વિશે જણાવવામાં આવશે. એકવાર બાબતની તપાસ થઈ જાય, ABHFL ગ્રાહકને અંતિમ જવાબ મોકલવાનો પ્રયાસ કરે છે અથવા ફરિયાદ મળ્યા પછી એક મહિનાની અંદર વધુ સમય માંગતી સૂચના મોકલે છે અને જો ગ્રાહક હજુ પણ સંતુષ્ટ ન થાય તો ગ્રાહકને તેની ફરિયાદ કેવી રીતે આગળ વધારવી તે જણાવવામાં આવશે.

અમારા તરફથી પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદોને યોગ્ય દ્રષ્ટિકોણથી જોવામાં આવશે અને તેનું વિશ્લેષણ કરવામાં આવશે.

કોઈપણ મુદ્દા પર ABHFL ના વલણ વિશે ગ્રાહકને જણાવવામાં આવશે. જે ફરિયાદોમાં સંબંધિત મુદ્દાઓની તપાસ માટે થોડો સમય લાગે છે, તેને તાત્કાલિક સ્વીકારવામાં આવશે.

PNO/GRO તેમજ ઉપર કલમ (એ) માં ઉલ્લેખિત એસ્કેલેશન પદ્ધતિ, જે ઉધાર લેનારાઓ દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલી ફિન્ટેક/ડિજિટલ ધિરાણ સંબંધિત ફરિયાદો/મુદ્દાઓ સાથે વ્યવહાર કરે છે. આવા PNO/GRO તેમના સંબંધિત DLA સામેની ફરિયાદો સાથે પણ વ્યવહાર કરશે. PNO/GRO ની સંપર્ક વિગતો કંપનીની વેબસાઇટ, તેના ધિરાણ સેવા પ્રદાતાઓ અને ડિજિટલ ધિરાણ એજન્ટો પર અને ઉધાર લેનારને પૂરા પાડવામાં આવેલ KFS માં પણ સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

જ્યારે ABHFL દ્વારા ગ્રાહકની ફરિયાદોના સંચાલનમાં કોઈપણ નવા ફેરફારોનો સમાવેશ કરવામાં આવશે, જેમાં ફરિયાદ માટે નવા માધ્યમની રજૂઆત, જો કોઈ હોય તો, શામેલ છે, તેમાં ઉપરોક્ત નીતિની સમયાંતરે સમીક્ષા કરવામાં આવશે/સુધારવામાં આવશે.

વાજબી વ્યવહાર સંહિતાના પાલન અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરે ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરીની સમયાંતરે સમીક્ષા ABHFL દ્વારા હાથ ધરવામાં આવશે અને આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત રિપોર્ટ બોર્ડ દ્વારા નિર્ધારિત સમયાંતરે બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સને સબમિટ કરવામાં આવશે.

### 4.6.4 વધુ પડતા વ્યાજનું નિયમન

કંપનીએ લોન અને એડવાન્સિસ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજ દર નક્કી કરવા માટે ભંડોળના ખર્ચ, માર્જિન અને રિસ્ક પ્રીમિયમને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યાજ દર મોડેલ અપનાવ્યું છે.

લાદવામાં આવનાર વ્યાજ દર, નાણાકીય શક્તિ, વ્યવસાય, વ્યવસાયને અસર કરતું નિયમનકારી વાતાવરણ, સ્પર્ધા, ઉધાર લેનારનો ભૂતકાળનો ઇતિહાસ વગેરે જેવા ઉધાર લેનારના જોખમના ક્રમ પર ઘણો આધાર રાખે છે .

વ્યાજ દર વાર્ષિક ધોરણે નક્કી કરવામાં આવશે જેથી ઉધાર લેનારને ખાતામાં વસૂલવામાં આવનાર ચોક્કસ દરોની જાણ થાય.

ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી એકત્રિત કરવામાં આવેલા હપ્તાઓ વ્યાજ અને મુદ્દલ વચ્ચેના વિભાજનને સ્પષ્ટપણે દર્શાવે છે.

કંપની દ્વારા ગ્રાહકો પાસેથી લોન અને એડવાન્સિસ પર વધુ પડતો વ્યાજ દર અને શુલ્ક વસૂલવામાં ન આવે તેની ખાતરી કરવા માટે, કંપનીના બોર્ડ વ્યાજ દર, પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટેની નીતિ ("વ્યાજ દર નીતિ") અપનાવી છે અને તે કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવી છે.

### 4.6.5. લોન ખાતાઓમાં દંડાત્મક શુલ્ક

- અમે ગ્રાહકને ઉધાર લેનાર દ્વારા મેળવેલા ઉત્પાદનો / સેવાઓને સંચાલિત કરતી વિષયગત શરતો અને શરતો સહિત કોઈપણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા / ઉલ્લંઘન કરવા માટેના દંડાત્મક શુલ્ક વિશે માહિતી પ્રદાન કરીશું.
- દંડાત્મક શુલ્કનું કોઈ મૂડીકરણ કરવામાં નહીં આવે, એટલે કે આવા શુલ્ક પર કોઈ વધુ વ્યાજ ગણવામાં આવશે નહીં. જોકે, વિલંબિત ચુકવણી પર વ્યાજ નિયત તારીખથી સુધારણાની તારીખ સુધી ચૂકવવામાં ન આવેલા હપ્તાની રકમ પર

વસૂલવામાં આવશે અને તે વ્યાજના પ્રવર્તમાન દરે વસૂલવામાં આવશે અને આવા વ્યાજ / શુલ્ક જે સામાન્ય પ્રક્રિયાઓમાં છે તેને ચક્રવૃદ્ધિ આપવામાં આવશે. વધુમાં, કંપની વ્યાજ દરમાં કોઈ વધારાનો ઘટક દાખલ કરશે નહીં.

- દંડની રકમ વાજબી હોવી જોઈએ અને લોન કરારના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો સહિત કોઈપણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવું / પાલન ન કરવું / ઉલ્લંઘનને અનુરૂપ હોવી જોઈએ, જેમાં ચોક્કસ લોન / ઉત્પાદન શ્રેણીમાં ભેદભાવ રાખવામાં આવ્યો નથી. 'વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે એકલ ઉધાર લેનારાઓને' મંજૂર કરાયેલી લોનના કિસ્સામાં દંડ, બિન-એકલ ઉધાર લેનારાઓને સમાન નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ લાગુ પડતા દંડ કરતાં વધુ નહીં હોય.
- વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવા ઉપરાંત, લોન કરાર અને સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (MITC) માં ગ્રાહકોને દંડાત્મક શુલ્ક સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવ્યા છે.

## 5. લોકપાલ:

RBI રિઝર્વ બેંક - ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બુડ્સમેન સ્કીમ, 2021 ("યોજના") ને હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ સુધી વિસ્તારવાની યોજના બનાવી રહી છે. જો આ યોજના ABHFL પર લાગુ થાય છે, તો શ્રીમતી સ્મિતા નાડકર્ણીને મુખ્ય નોડલ અધિકારી તરીકે નિયુક્ત કરવામાં આવશે.

## 6. સામાન્ય

- 6.1. ABHFL ગ્રાહક દ્વારા લોન અરજીમાં ઉલ્લેખિત વિગતોને તેમના નિવાસસ્થાને અને/અથવા વ્યવસાયિક ટેલિફોન નંબરો પર સંપર્ક કરીને અને/અથવા જો જરૂરી લાગે તો, આ હેતુ માટે નિયુક્ત એજન્સીઓ દ્વારા તેમના નિવાસસ્થાન અને/અથવા વ્યવસાયિક સરનામાંઓની મુલાકાત લઈને ચકાસશે.
- 6.2. જો ABHFL ને ગ્રાહકના ખાતામાં કરેલા વ્યવહાર તપાસવા હોય અને જો ABHFL તેમાં માટે પોલીસ/અન્ય તપાસ એજન્સીઓને નિયુક્ત કરે તો ગ્રાહક સહકાર આપે તેવી અપેક્ષા રાખવામાં આવે છે.
- 6.3. જો ગ્રાહક છેતરપિંડીભર્યું કાર્ય કરે છે, તો તે/તેણી તેના ખાતામાં થતા તમામ નુકસાન માટે જવાબદાર રહેશે અને જો ગ્રાહક વાજબી કાળજી લીધા વિના કાર્ય કરે છે અને તેનાથી નુકસાન થાય છે, તો તેના માટે ગ્રાહક જવાબદાર રહેશે.
- 6.4. ABHFL લોન કરારની શરતો અને નિયમોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય ઉધાર લેનારની બાબતોમાં દખલગીરી કરવાનું ટાળશે (જ્યાં સુધી ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરાયેલી માહિતી ધ્યાનમાં ન આવી હોય).
- 6.5. ઉધાર લેનાર પાસેથી ઉધાર ખાતાના ટ્રાન્સફર માટે વિનંતી પ્રાપ્ત થવાના કિસ્સામાં, ABHFL ની સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવું ટ્રાન્સફર કાયદા અનુસાર પારદર્શક કરારની શરતો મુજબ થશે.
- 6.6. જ્યારે પણ લોન આપવામાં આવે છે, ત્યારે ABHFL ગ્રાહકને ચુકવણીની પ્રક્રિયા, રકમ, મુદત અને ચુકવણીના સમયગાળા દ્વારા સમજાવશે. જોકે, જો ગ્રાહક ચુકવણીના સમયપત્રકનું પાલન ન કરે, તો બાકી રકમની વસૂલાત માટે દેશના કાયદા અનુસાર નિર્ધારિત પ્રક્રિયાનું પાલન કરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને નોટિસ મોકલીને અથવા વ્યક્તિગત મુલાકાત લઈને અને/અથવા ગીરો મુકેલ મિલકત, જો કોઈ હોય તો, જપ્ત કરીને યાદ અપાવવાનો સમાવેશ થશે.
- 6.7. લોનની વસૂલાતના સંદર્ભમાં, ABHFL ઉધાર લેનારાઓને સતત હેરાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે બળનો ઉપયોગ કરવા જેવા ઉત્પીડનનો આશરો લેશે નહીં. જો ગ્રાહકોની ફરિયાદ કરે કંપનીઓના સ્ટાફે તેમની સાથે અસભ્ય વર્તન કર્યું છે, તો ABHFL ખાતરી કરશે કે સ્ટાફ ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતા પ્રમાણમાં તાલીમ પામેલ છે.
- 6.8. ABHFL એ બધા કિસ્સાઓમાં લોનના સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (MITC) ધરાવતો દસ્તાવેજ મેળવવો પડશે. આ દસ્તાવેજ ABHFL દ્વારા મેળવવામાં આવતા હાલના લોન અને ગીરો મુકેલ મિલકતના દસ્તાવેજો ઉપરાંતનો હશે. ABHFL અને ઉધાર લેનાર વચ્ચે યોગ્ય રીતે અમલમાં મુકાયેલી ડુપ્લિકેટ નકલ ઉધાર લેનારને સ્વીકૃતિ હેઠળ સોંપવામાં આવશે.

- 6.9. ABHFL તેમના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશે નીચેની કોઈપણ એક અથવા વધુ ભાષાઓમાં પ્રદર્શિત કરશે: હિન્દી, અંગ્રેજી અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષા.
- 6.10. ABHFL ધિરાણના સંદર્ભમાં લિંગ, જાતિ અને ધર્મના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં. વધુમાં, ABHFL ઉત્પાદનો, સેવાઓ, સુવિધાઓ વગેરેમાં અપંગતાના આધારે દૃષ્ટિહીન અથવા શારીરિક રીતે વિકલાંગ અરજદારો સાથે ભેદભાવ કરશે નહીં. જો કે, આ ABHFL ને સમાજના વિવિધ વર્ગો માટે બનાવવામાં આવેલ યોજનાઓ શરૂ કરવા અથવા તેમાં ભાગ લેવાથી બાકાત રાખતું નથી.
- 6.11. વાજબી વ્યવહાર સંહિતા, વિવિધ હિસ્સેદારોની માહિતી માટે સ્થાનિક ભાષાઓમાં, કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

## ন্যায্য আচরণ সংহিতা

## 1. পৰিচয়

এই সংহিতাখন মাষ্টাৰ ডাইৰেকশ্বন - নন-বেংকিং ফাইনেলিয়েল কোম্পানী - হাউচিং ফাইনেল কোম্পানী (বিজাৰ্ড বেংক) নিৰ্দেশনা, 2021, RBI/2020-21/73 তাৰিখ 17 ফেব্ৰুৱাৰী, 2021 ৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি প্ৰস্তুত কৰা হৈছে, সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা অনুসৰি।

এই সংহিতাই আদিত্য বিৰলা হাউচিং ফাইনেল লিমিটেডে ("এ.বি.এইচ.এফ.এল. / কোম্পানী") উপস্থিত থকা আৰু সাম্ভাৱ্য গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে লেনদেন কৰোঁতে অনুসৰণ কৰিবলগা নিম্নতম মানদণ্ড নিৰ্ধাৰণ কৰে। ই গ্ৰাহকসকলক তথ্য প্ৰদান কৰে আৰু বৰ্ণনা কৰে যে কোম্পানীয়ে তেওঁলোকৰ সৈতে দৈনন্দিন আধাৰত কেনেদৰে লেনদেন কৰিব বুলি আশা কৰা হয়।

### 1.1 সংহিতাৰ উদ্দেশ্যবোৰ হৈছে

- গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেনত উচ্চ মানদণ্ড স্থাপন কৰি ভাল আৰু নিৰপেক্ষ আচৰণ উদগনি দিয়া;
- স্বচ্ছতা বৃদ্ধি কৰা যাতে গ্ৰাহকে সেৱাবোৰৰ পৰা যুক্তিসংগতভাৱে কি আশা কৰিব পাৰে সেই বিষয়ে ভালদৰে বুজিব পাৰে;
- প্ৰতিযোগিতাৰ জৰিয়তে, উচ্চতৰ কাৰ্যকৰী মানদণ্ড প্ৰাপ্ত কৰাৰ বাবে বজাৰ শক্তিক উৎসাহিত কৰা;
- গ্ৰাহক আৰু এ.বি.এইচ.এফ.এল.-ৰ মাজত এক নিৰপেক্ষ আৰু সৌহাৰ্দ্যপূৰ্ণ সম্পৰ্ক গঢ়ি তোলা;
- গৃহ বিত্ত প্ৰণালীত আত্মবিশ্বাস বৃদ্ধি কৰা।

### 1.2 সংহিতাৰ প্ৰয়োগ[সম্পাদনা কৰক]

এই সংহিতা এ.বি.এইচ.এফ.এল.-এ আগবঢ়োৱা সকলো আঁচনি আৰু সেৱাৰ বাবে প্ৰযোজ্য, সেইবোৰ ডিজিটেল ঋণ প্ৰদান প্লেটফৰ্মৰ যোগেৰে (স্ব-মালিকানাধীন আৰু/বা এক আউটচৰ্ছিং ব্যৱস্থাৰ অধীনত) কাউণ্টাৰত, ফোনৰ যোগেৰে, ডাক যোগেৰে, ইণ্টাৰেক্টিভ ইলেক্ট্ৰনিক সঁজুলিৰ যোগেৰে, ইণ্টাৰনেটৰ যোগেৰে, প্ৰতিনিধিৰ যোগেৰে বা আন যিকোনো পদ্ধতিৰ যোগেৰে প্ৰদান কৰা হওঁক। এ.বি.এইচ.এফ.এল.-ৰ সকলো কৰ্মচাৰীয়ে এই সংহিতা পালন কৰা প্ৰয়োজন।

## 2. গ্ৰাহকসকলৰ প্ৰতি এ.বি.এইচ.এফ.এল.-ৰ প্ৰতিশ্ৰুতি:

গ্ৰাহকৰ সৈতে আমাৰ সকলো লেনদেনত নিৰপেক্ষভাৱে, এক স্বচ্ছ প্ৰকাৰে আৰু যুক্তিসংগত ভাৱে কাম কৰিবলৈ:

- আমি আগবঢ়োৱা সামগ্ৰী আৰু সেৱাবোৰৰ বাবে, আৰু আমাৰ কৰ্মচাৰীসকলে অনুসৰণ কৰা প্ৰক্ৰিয়া আৰু অভ্যাসবোৰৰ বাবে এই সংহিতাৰ প্ৰতিশ্ৰুতি আৰু মানদণ্ডবোৰ পালন কৰা;
- আমাৰ সামগ্ৰী আৰু সেৱাবোৰে প্ৰাসঙ্গিক আইন আৰু নিয়মাৱলী আৰুৰে পালন কৰাটো নিশ্চিত কৰা;
- গ্ৰাহকৰ সৈতে আমাৰ লেনদেন সততা আৰু স্বচ্ছতাৰ নৈতিক সিদ্ধান্তৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰা নিশ্চিত কৰা।

## 3. বিজ্ঞাপন, বিপনন আৰু বিক্ৰী আমি কৰিম:

- নিশ্চিত কৰিব যে সকলো বিজ্ঞাপন আৰু প্ৰচাৰমূলক সমল স্পষ্ট, আৰু বিভ্ৰান্তিকৰ নহয়।
- যিকোনো মাধ্যম আৰু প্ৰচাৰমূলক পুস্তিকাত যিকোনো বিজ্ঞাপন যি সেৱা বা সামগ্ৰীৰ প্ৰতি মনোযোগ আকৰ্ষণ কৰে আৰু সূতৰ হাৰৰ প্ৰসংগ অন্তৰ্ভুক্ত কৰে, আমি লগতে সূচিত কৰিম যে অন্যান্য মাচুল আৰু মাচুলবোৰ প্ৰযোজ্য হ'ব নে নহয় আৰু প্ৰাসঙ্গিক চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ সম্পূৰ্ণ বিৱৰণ অনুৰোধ কৰিলে উপলব্ধ হয়।
- গ্ৰাহকসকলে নিম্নলিখিতবোৰৰ যিকোনো এটাৰ জৰিয়তে সূতৰ হাৰ, সচৰাচৰ মাচুল আৰু মাচুলৰ (জৰিমনা মাচুল সহ) তথ্য প্ৰাপ্ত কৰিব পাৰে:
  - আমাৰ সকলো শাখাত জাননীৰ জৰিয়তে;
  - টেলিফোন বা হেল্পলাইনৰ জৰিয়তে;

- আমাৰ ভাৰপ্ৰাপ্ত কৰ্মচাৰী / হেল্প-ডেস্কৰ জৰিয়তে;
  - আমাৰ ৱেবছাইটৰ পৰা।
  - চাৰ্ভিছ গাইড / টেৰিফ অনুসূচীৰ প্ৰতিলিপি এটাৰ জৰিয়তে
- d) যদি আমি সমৰ্থন সেৱা প্ৰদান কৰাৰ বাবে তৃতীয় পক্ষৰ সেৱা গ্ৰহণ কৰোঁ, আমি চেষ্টা কৰিম যাতে এনে তৃতীয় পক্ষই গ্ৰাহকৰ ব্যক্তিগত তথ্য (যদি এনে তৃতীয় পক্ষৰ বাবে উপলব্ধ থাকে) আমি বিচৰাৰ দৰে একে পৰিমাণৰ গোপনীয়তা আৰু সুৰক্ষাৰে ব্যৱহাৰ কৰে।
- e) এ.বি.এইচ.এফ.এল.-এ সময়ে সময়ে গ্ৰাহকসকলক আমাৰ পৰা প্ৰাপ্ত কৰা সামগ্ৰীবোৰৰ বিশেষত্ববোৰ অৱগত কৰিব। লগতে, আমাৰ অন্যান্য আঁচনি / সেৱা আগবঢ়োৱা বা প্ৰমোচনেল অফাৰৰ বিষয়ে গ্ৰাহকসকলক তেতিয়াহে অৱগত কৰা হ'ব যেতিয়া তেওঁ এবিএইচএফএল-ক এনে তথ্য বা সেৱা প্ৰাপ্ত কৰাৰ বাবে ইমেইল যোগে বা আৱেদন প্ৰপত্ৰ যোগে বা ৱেবছাইটত বা গ্ৰাহক সেৱা নম্বৰত পঞ্জীয়ণ কৰি সন্মতি প্ৰদান কৰে।
- f) আমি আমাৰ ডাইৰেক্ট চেলিং এজেণ্টবোৰৰ (ডি.এছ.এ.) বাবে এক আচাৰ সংহিতা নিৰ্ধাৰণ কৰিছোঁ যাৰ সেৱাবোৰ আমি আমাৰ সামগ্ৰী/সেৱাবোৰ বিপণন কৰাৰ বাবে ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰোঁ যাৰ সৈতে তেওঁলোকে আমাৰ সামগ্ৰী / সেৱাবোৰ ব্যক্তিগতভাৱে বা যিকোনো ইলেক্ট্ৰনিক মাধ্যমৰ যোগেৰে গ্ৰাহকৰ ওচৰলৈ যাওঁতে নিজকে চিনাক্ত কৰা প্ৰয়োজন।
- g) গ্ৰাহকৰ পৰা যিকোনো অভিযোগ প্ৰাপ্ত হ'লে যে আমাৰ প্ৰতিনিধি/কুৰিয়াৰ বা ডি.এছ.এ.-য়ে কোনো অনুচিত আচৰণ কৰিছে বা এই সংহিতা উলংঘা কৰিছে, আমি অনুসন্ধান কৰাৰ বাবে আৰু গ্ৰাহকৰ সন্তোষজনক হোৱাকৈ অভিযোগটো নিষ্পত্তি কৰাৰ বাবে উপযুক্ত পদক্ষেপ ল'ম।

#### 4 ঋণ

##### 4.1 (i) ঋণৰ বাবে আৱেদন আৰু সেইবোৰৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ:

1. ঋণ লওঁতাৰ সৈতে সকলো যোগাযোগ স্থানীয় ভাষা বা ঋণ লওঁতাই বুজি পোৱা ভাষাত হ'ব লাগিব।
2. ঋণ আৱেদন প্ৰক্ৰিয়া কৰাৰ বাবে পৰিশোধ কৰিবলগা মাচুল/মাচুল, ঋণৰ পৰিমাণ আৱণ্টন/বিতৰণ নকৰিলে ঘূৰাই দিবলগা মাচুলৰ পৰিমাণ, পূৰ্ব-পৰিশোধৰ বিকল্প আৰু মাচুল, যদিহে থাকে, বিলম্বিত পৰিশোধৰ বাবে জৰিমনা মাচুল, যদি থাকে, স্থিৰ হাৰৰ পৰা ফ্লোটিং হাৰলৈ বা ইয়াৰ বিপৰীত ঋণ সলনি কৰাৰ বাবে ৰূপান্তৰ মাচুল, যিকোনো সূত ৰিছেট ধাৰা থকা আৰু ঋণ লওঁতাৰ হিত প্ৰভাৱিত কৰা আন যিকোনো বিষয়ৰ বিষয়ে সকলো তথ্য এ.বি.এইচ.এফ.এল.-এ ঋণ লওঁতাক অৱগত কৰিব।
3. এক স্বচ্ছ প্ৰকাৰে ঋণ আৱেদনৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ/আৱণ্টনৰ সৈতে অন্তৰ্ভুক্ত সকলো মাচুল সহ এ.বি.এইচ.এফ.এল.-এ 'সকলো ব্যয়' প্ৰকট কৰিব। এনে মাচুল / মাচুল পক্ষপাতহীন হ'ব।
  - a) কোম্পানীয়ে আগবঢ়োৱা প্ৰতিটো আঁচনিৰ বাবে এ.বি.এইচ.এফ.এল.-ৰ 'আৱেদন প্ৰপত্ৰ / উপযুক্ত দস্তাবেজ' প্ৰতিটো আঁচনিৰ প্ৰয়োজনীয়তাৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰি পৃথক আৰু ইয়াত ঋণ লওঁতাই দাখিল কৰিবলগা সকলো তথ্য অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব। অন্যান্য এইচএফচিয়ে আগবঢ়োৱা একে চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ সৈতে এক অৰ্থপূৰ্ণ তুলনা কৰাত আৰু ওপৰোক্ত তুলনাৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি এক অৱগত সিদ্ধান্ত লোৱাত ঋণ লওঁতাক সহায় কৰাৰ বাবে এ.বি.এইচ.এফ.এল.-ৰ দ্বাৰা প্ৰয়োজনীয় তথ্য প্ৰদান কৰা হ'ব।
  - b) আৱেদন প্ৰপত্ৰ / ৱেবছাইট অৰ্থাৎ এ.বি.এইচ.এফ.এল.-ৰ <https://homefinance.adityabirlacapital.com/> উপযুক্ত দস্তাবেও আৱেদন প্ৰপত্ৰৰ সৈতে ঋণ লওঁতা / সহ-ঋণ লওঁতাই দাখিল কৰিবলগা নথিপত্ৰৰ তালিকা উল্লেখ কৰিব পাৰে।
  - c) ঋণ লওঁতাক ঋণ লওঁতাক ঋণ লওঁতাক আৱেদন প্ৰপত্ৰ প্ৰাপ্তিৰ বাবে প্ৰাপ্তি স্বীকাৰ কৰাৰ প্ৰণালী এটা এবিএইচএফএল-ৰ আছে। সকলো প্ৰয়োজনীয় তথ্য সম্পূৰ্ণকৈ প্ৰাপ্ত কৰা তাৰিখৰ পৰা 15 দিনৰ ভিতৰত এ.বি.এইচ.এফ.এল.-এ ঋণ লওঁতাক ইয়াৰ সিদ্ধান্তৰ বিষয়ে অৱগত কৰিব।

## (ii) ঋণ মূল্যায়ন আৰু চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী

- সাধাৰণতে ঋণ আবেদন প্ৰক্ৰিয়া কৰাৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় সকলো বিৱৰণ আবেদনৰ সময়ত আমি সংগ্ৰহ কৰিম। অৱশ্যে, যদি আমাক কোনো অতিৰিক্ত তথ্য প্ৰয়োজন হয় আমি গ্ৰাহকজনক জনাই থাকিম যে লগে লগে তেওঁৰ সৈতে পুনৰ যোগাযোগ কৰা হ'ব।
- আমি গ্ৰাহকক স্থানীয় ভাষাত বা ঋণ লওঁতাই বুজি পোৱা ভাষা এটাত আৱণ্টন পত্ৰ বা অন্যথা আৱণ্টন কৰা ঋণৰ পৰিমাণ আৰু লগতে বাৰ্ষিক সূতৰ হাৰ, আবেদনৰ পদ্ধতি, ই.এম.আই. গাঁথনি, পূৰ্বপৰিশোধ মাচুল, জৰিমনা মাচুল (যদি থাকে) সহ সকলো চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী সহ অৱগত কৰিম আৰু ঋণ লওঁতাই এই চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ লিখিত গ্ৰহণ আমাৰ নথিত ৰাখিম।
- আমি অৱধাৰিত ভাৱে ঋণ দস্তাবেজৰ প্ৰতিলিপি এটাৰ সৈতে ঋণ দস্তাবেজত উল্লেখ কৰা সকলো আৱৰণৰ প্ৰতিলিপি এটা প্ৰদান কৰিম, প্ৰাপ্তিৰ বিপৰীতে।
- এ.বি.এইচ.এফ.এল.-এ ঋণ চুক্তিপত্ৰত পলমকৈ পৰিশোধৰ বাবে আৰোপ কৰা জৰিমনাবোৰ বগা আখৰত উল্লেখ কৰিব।
- এম.আই.টি.চি.-ৰ অংশ হিচাপে মুখ্য তথ্য বিবৃতি (কে.এফ.এছ.), য'ত প্ৰযোজ্য হয়, সকলো ডিজিটেল ঋণ প্ৰদানকাৰী আঁচনিৰ বাবে চুক্তি কাৰ্যকৰী কৰাৰ আগতে গ্ৰহণৰ বাবে ঋণ লওঁতাক প্ৰদান কৰা হ'ব।

## (iii) ঋণ আবেদন অগ্ৰাহ্য কৰাৰ বিষয়ে অৱগত

যিজন গ্ৰাহকৰ আবেদন নাকচ কৰা হৈছে আমি তেওঁলোকক লিখিতভাবে জনাম, তেওঁলোকৰ আবেদন নাকচ কৰাৰ কাৰণ উল্লেখ কৰিম।

## (iv) চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ পৰিৱৰ্তন সহ ঋণৰ বিতৰণ

- আৱণ্টন পত্ৰ / বিতৰণ অনুসূচীত উল্লেখ কৰা মানক চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী সাপেক্ষে গ্ৰাহকসকলে তেওঁলোকৰ প্ৰয়োজনীয়তা অনুসৰি বিতৰণ কৰা হ'ব যি গ্ৰাহকৰ সৈতে সম্পাদন কৰা ঋণ চুক্তি / অন্যান্য ঋণ দস্তাবেজৰ অংশ হয়।
- আমি আমাৰ গ্ৰাহকসকলক স্থানীয় ভাষাত বা ঋণ লওঁতাই বুজি পোৱা ভাষা এটাত, চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীত যিকোনো পৰিৱৰ্তনৰ জাননী দিম যাৰ ভিতৰত আছে বিতৰণ অনুসূচী, সূতৰ হাৰ, জৰিমনা মাচুল (যদি থাকে), সেৱা মাচুল, পূৰ্বপৰিশোধ মাচুল, অন্যান্য প্ৰযোজ্য মাচুল/মাচুল ইত্যাদি। আমি লগতে নিশ্চিত কৰিম যে সূতৰ হাৰ আৰু মাচুলৰ পৰিৱৰ্তনবোৰ কেৱল সাম্ভাব্য ভাৱেহে প্ৰভাৱিত হয়। এই সন্দৰ্ভত এক উপযুক্ত চৰ্ত ঋণ চুক্তি / ৰূপায়ণ কৰা অন্যান্য দস্তাবেজত অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হৈছে।
- যদি এনে পৰিৱৰ্তন গ্ৰাহকৰ অসুবিধাৰ বাবে হয়, তেওঁ 60 দিনৰ ভিতৰত আৰু কোনো জাননী অবিহনে কোনো অতিৰিক্ত মাচুল বা সূত পৰিশোধ নকৰাকৈ তেওঁলোকৰ একাউন্ট বন্ধ কৰিব বা সলনি কৰিব পাৰে।
- ঋণ দস্তাবেজৰ অধীনত পৰিশোধ বা প্ৰদৰ্শন প্ৰত্যাহাৰ / ত্বৰান্বিত কৰা বা অতিৰিক্ত চিকিউৰিটি বিচৰাৰ নিৰ্ণয়, ঋণ দস্তাবেজৰ সৈতে খাপ খাই হ'ব।
- গ্ৰাহকৰ বিৰুদ্ধে আমাৰ থাকিব পৰা আন যিকোনো দাবীৰ বাবে যিকোনো বৈধ অধিকাৰ বা স্বত্বাধিকাৰ সাপেক্ষে সকলো দেয় পৰিমাণ পৰিশোধ কৰিলে বা বকেয়া পৰিমাণৰ ঋণ প্ৰাপ্তিৰ পিছত আমি সকলো চিকিউৰিটি মুকলি কৰিম। যদি এনে ছেট অফ অধিকাৰ সাব্যস্ত কৰা হয়, গ্ৰাহক/ঋণ লওঁতাসকলক ইয়াৰ বিষয়ে জাননী দিয়া হ'ব আৰু বাকী দাবীবোৰৰ বিষয়ে সম্পূৰ্ণ বিৱৰণ আৰু কি চৰ্তাৱলীৰ অধীনত আমি প্ৰাসঙ্গিক দাবীটো নিষ্পত্তি / পৰিশোধ নকৰালৈকে চিকিউৰিটিবোৰ ৰাখি থ'ব পাৰোঁ।
- আমি সকলো মূল স্থাৱৰ/স্থাৱৰ সম্পত্তিৰ দস্তাবেজ মুকলি কৰিম আৰু সম্পূৰ্ণ পৰিশোধৰ 30 দিনৰ ভিতৰত আৰু ঋণ একাউন্টটো প্ৰাপ্তি / নিষ্পত্তিৰ পিছত যিকোনো পঞ্জীত পঞ্জীভুক্ত মাচুলবোৰ আঁতৰ কৰিম, ঋণ লওঁতাক বিপক্ষে কোম্পানীৰ আন যিকোনো দাবীৰ বাবে যিকোনো বৈধ অধিকাৰ বা স্বত্বাধিকাৰ সাপেক্ষে, যি ক্ষেত্ৰত ঋণ লওঁতাসকলক জাননী দিয়া হ'ব।

(v) সূতৰ হাৰত পৰিৱৰ্তন:

- a) আৱণ্টনৰ সময়ত, গ্ৰাহকসকলক ঋণৰ ওপৰত বেঞ্চমাৰ্ক সূতৰ হাৰৰ পৰিৱৰ্তনৰ সাম্ভাৱ্য উদাহৰণমূলক প্ৰভাৱৰ বিষয়ে অৱগত কৰা হ'ব যাৰ ফলত ই.এম.আই. আৰু/বা ম্যাদ বা দুয়োটা পৰিৱৰ্তন হ'ব পাৰে। তাৰ পিছত, ওপৰোক্ত কাৰণত মাহিলী মাহিলী / ম্যাদ বা দুয়োটা বৃদ্ধি হ'লে উপযুক্ত উপায়েৰে ঋণ লওঁতাক লগে লগে অৱগত কৰা হ'ব।
- b) ঋণৰ ম্যাদৰ যিকোনো সময়ত, ঋণ লওঁতাসকলৰ ওচৰত নিম্নলিখিতবোৰ বাছনি কৰাৰ বিকল্পও থাকিব:
  - i. ই.এম.আই. বৃদ্ধি বা ম্যাদ দীঘল কৰা বা দুয়োটা বিকল্পৰ মিশ্ৰণৰ বাবে। এয়া এ.বি.এইচ.এফ.এল.-ৰ আঁচনিৰ অধীনত নিৰ্ধাৰিত কৰা যোগ্যতাৰ মানদণ্ড সাপেক্ষে হ'ব আৰু এম.আই.টি.চি.-ৰ অধীনত নিৰ্ধাৰিত মাহুল সাপেক্ষে হ'ব। এ.বি.এইচ.এফ.এল.-এ বিবেচনা কৰিব লাগে যে ফ্লোটিং ৰেট ঋণৰ ক্ষেত্ৰত ম্যাদ সম্প্ৰসাৰণৰ ফলত ঋণাত্মক ঋণ পৰিশোধৰ ফলাফল হ'ব নালাগে আৰু/বা পুনৰ্গঠনৰ সমান আৰু
  - ii. ঋণৰ ম্যাদৰ যিকোনো সময়ত, উপলব্ধ চেনেলবোৰৰ যোগেৰে এ.বি.এইচ.এফ.এল.-ৰ সৈতে যোগাযোগ কৰি, এম.আই.টি.চি.-ৰ অধীনত নিৰ্ধাৰিত কৰা অনুসৰি পূৰ্ব-সমাপ্তি মাহুল / পূৰ্ব-পৰিশোধ জৰিমনা আৰোপ সাপেক্ষে।

## 4.2 গেৰাণ্ট

যেতিয়া কোনোবাই ঋণৰ গেৰাণ্টৰ হোৱাৰ কথা বিবেচনা কৰে, আমি তেওঁলোকক এইবোৰৰ বিষয়ে জনাম:

- i. গেৰাণ্টৰ হিচাপে তেওঁৰ দায়বদ্ধতা;
- ii. সি/তাই নিজে আমালৈ সমৰ্পণ কৰিব লগা দায়বদ্ধতাৰ পৰিমাণ;
- iii. এনে পৰিস্থিতি য'ত আমি গেৰাণ্টৰক তেওঁৰ / তেওঁৰ দায়বদ্ধতা পৰিশোধ কৰিবলৈ অনুৰোধ কৰিম;
- iv. যদি তেওঁলোকে গেৰাণ্টৰ হিচাপে পৰিশোধ কৰিবলৈ বিফল হয় তেনেহ'লে ABHFL-এ তেওঁলোকৰ আন ধনৰ আশ্ৰয় ল'ব নেকি;
- v. গেৰাণ্টৰ হিচাপে তেওঁৰ দায়বদ্ধতা এক নিৰ্দিষ্ট পৰিমাণত সীমিত নে সেইবোৰ অসীমিত;
- vi. গেৰাণ্টৰ হিচাপে তেওঁৰ / তেওঁৰ দায়বদ্ধতাবোৰ মুকলি কৰা হ'ব লগা সময় আৰু পৰিস্থিতি আৰু লগতে এ.বি.এইচ.এফ.এল.-এ তেওঁক এই বিষয়ে অৱগত কৰাৰ পদ্ধতি। আৰু ঋণ লওঁতাৰ জ্ঞাত বিত্তীয় স্থিতিত যিকোনো ভৌতিক প্ৰতিকূল পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে আমি তেওঁলোকক অৱগত কৰিম যাক তেওঁ গেৰাণ্টৰ হিচাপে থিয় দিয়ে।
- vii. যদি গেৰাণ্টৰে ঋণদাতা / ঋণদাতাই কৰা দাবী পালন কৰিবলৈ অস্বীকাৰ কৰে, প্ৰাপ্য পৰিমাণ পৰিশোধ কৰাৰ বাবে পৰ্যাপ্ত উপায় থকা স্বত্বেও, এনে গেৰাণ্টৰকো ইচ্ছাকৃত ডিফল্টাৰ হিচাপে গণ্য কৰা হ'ব।

## 4.3 গোপনীয়তা আৰু গোপনীয়তা

আমি আপোনাৰ সকলো ব্যক্তিগত তথ্যক ব্যক্তিগত আৰু গোপনীয় হিচাপে গণ্য কৰিম [আনকি আপুনি গ্ৰাহক হৈ নাথাকিলেও], আৰু নিম্নলিখিত নীতিসমূহ আৰু নীতিসমূহৰ দ্বাৰা পৰিচালিত হ'ম। আমি গ্ৰাহকৰ একাউণ্ট সম্পৰ্কীয় তথ্য বা তথ্য প্ৰকাশ নকৰোঁ, গ্ৰাহকে প্ৰদান কৰিলেই হওক বা অন্যথা হওক, আমাৰ গোটৰ আন কোম্পানী/সত্তাকে ধৰি, নিম্নলিখিত ব্যতিক্ৰমী পৰিস্থিতিৰ বাহিৰে:

- a) যদি আমি আইনৰ দ্বাৰা তথ্য দিব লগা হয়;
- b) যদি ৰাইজৰ প্ৰতি তথ্য প্ৰকাশ কৰাৰ কোনো দায়িত্ব আছে;
- c) যদি আমাৰ হিতৰ বাবে আমি তথ্য প্ৰদান কৰা প্ৰয়োজন হয় (উদাহৰণ স্বৰূপে, প্ৰৱৰ্ত্তনা প্ৰতিৰোধ কৰিবলৈ) কিন্তু আমি ইয়াক গ্ৰাহক বা গ্ৰাহকৰ একাউণ্টৰ বিষয়ে তথ্য (নাম আৰু ঠিকনা সহ) আন কাৰোবাক প্ৰদান কৰাৰ কাৰণ হিচাপে ব্যৱহাৰ নকৰোঁ, যাৰ ভিতৰত আছে আমাৰ গোটৰ অন্যান্য কোম্পানীবোৰ বিপন্নৰ উদ্দেশ্যে;
- d) যদি গ্ৰাহকে আমাক তথ্য প্ৰকট কৰিবলৈ কয়, বা যদি আমাৰ গ্ৰাহকৰ অনুমতি আছে;

- e) যদি আমাক গ্ৰাহকৰ বিষয়ে ৰেফাৰেন্স এটা দিবলৈ কোৱা হয়, আমি ইয়াক দিয়াৰ আগতে গ্ৰাহকৰ সন্মতি প্ৰাপ্ত কৰিম;
- f) গ্ৰাহকৰ বিষয়ে এ.বি.এইচ.এফ.এল.-ৰ ব্যক্তিগত ৰেকৰ্ডবোৰ প্ৰাপ্ত কৰাৰ বাবে মজুত থকা আইনী পৰিকাঠামোৰ অধীনত গ্ৰাহকক অধিকাৰৰ পৰিসৰ অৱগত কৰা হ'ব
- g) আমি গ্ৰাহকৰ ব্যক্তিগত তথ্য বিপন্নৰ উদ্দেশ্যত ব্যৱহাৰ নকৰো যেতিয়ালৈকে গ্ৰাহকে ইয়াৰ বাবে সন্মতি প্ৰদান নকৰে।

#### 4.4 ক্ৰেডিট ৰেফাৰেন্স এজেন্সীসমূহ

- a) যেতিয়া গ্ৰাহকে আমাৰ ওচৰত ঋণ একাউণ্ট এটা খোলে, আমি কেতিয়া তেওঁৰ একাউণ্টৰ বিৱৰণ ক্ৰেডিট ৰেফাৰেন্স এজেন্সীবোৰক দিব পাৰোঁ আৰু আমি তেওঁলোকৰ ওচৰত কৰিব পৰা চেকবোৰৰ বিষয়ে তেওঁক জনাম।
- b) গ্ৰাহকে আমাক দিবলগা ব্যক্তিগত ঋণৰ বিষয়ে আমি ক্ৰেডিট প্ৰসঙ্গ সংস্থাবোৰক তথ্য দিব পাৰোঁ যদিহে:
  - i. গ্ৰাহকজন পৰিশোধৰ সৈতে পিছ পৰি আছে;
  - ii. দিবলগীয়া পৰিমাণটো বিতৰ্কিত নহয়; আৰু
  - iii. গ্ৰাহকসকলে এনে প্ৰস্তাৱ দিয়া নাই যাৰ সৈতে আমি সন্তুষ্ট হওঁ তেওঁৰ ঋণ পৰিশোধ কৰাৰ বাবে, আমাৰ আনুষ্ঠানিক দাবী অনুসৰি।
- c) যদি গ্ৰাহকে আমাক অনুমতি দিয়ে তেনেহ'লে আমি ক্ৰেডিট ৰেফাৰেন্স এজেন্সীবোৰক তেওঁৰ দৈনন্দিন ঋণ একাউণ্ট চলোৱাৰ বিষয়ে অন্যান্য তথ্য প্ৰদান কৰিম।
- d) এই ক্ষেত্ৰত, আমি গ্ৰাহকক লিখিতভাৱে জনাব পাৰোঁ যে আমি গ্ৰাহকে ক্ৰেডিট ৰেফাৰেন্স এজেন্সীবোৰক আমাৰ ওচৰত পৰিশোধ কৰিব লগা ঋণৰ বিষয়ে তথ্য দিয়াৰ পৰিকল্পনা কৰিছোঁ। সেই সময়ত, আমি গ্ৰাহকক ক্ৰেডিট ৰেফাৰেন্স এজেন্সীবোৰৰ ভূমিকা আৰু আমি প্ৰদান কৰা তথ্যৰ গ্ৰাহকৰ ঋণ প্ৰাপ্ত কৰাৰ সামৰ্থ্যৰ ওপৰত কি প্ৰভাৱ পেলাব পাৰে বৰ্ণনা কৰিম।
- e) আমি গ্ৰাহকসকলক আমি ক্ৰেডিট ৰেফাৰেন্স এজেন্সীবোৰক প্ৰদান কৰা তথ্যৰ প্ৰতিলিপি এটা প্ৰদান কৰিম, বা তেওঁলোকৰ পত্ৰিকা প্ৰদান কৰিম যি ক্ৰেডিট ৰেফাৰেন্স এজেন্সীয়ে কেনেদৰে কাম কৰে সেয়া বৰ্ণনা কৰে, যদি এনে দাবী কৰা হয়।

#### 4.5 প্ৰাপ্য পৰিমাণ সংগ্ৰহ

- 4.5.1 যেতিয়াই আমি ঋণ দিওঁ, আমি গ্ৰাহকক পৰিমাণ, ম্যাদ আৰু পুনঃপৰিশোধৰ ম্যাদ অনুসৰি পৰিশোধৰ প্ৰক্ৰিয়াটো বুজাই দিম। অৱশ্যে, যদি গ্ৰাহকে পৰিশোধৰ অনুসূচী পালন নকৰে, প্ৰাপ্য পৰিমাণ পুনৰুদ্ধাৰৰ বাবে ভূমিৰ আইন অনুসৰি এক নিৰ্ধাৰিত প্ৰক্ৰিয়া অনুসৰণ কৰা হ'ব। এই প্ৰক্ৰিয়াটোত গ্ৰাহকক জাননী প্ৰেৰণ কৰি বা ব্যক্তিগত সাক্ষাৎ আৰু/বা যদি থাকে সুৰক্ষা ৰাখি মনত পেলাই দিয়া।
- 4.5.2 আমাৰ সংগ্ৰহ নীতি সৌজন্যতা, নিৰপেক্ষ ব্যৱহাৰ আৰু সৈমান কৰাৰ ওপৰত নিৰ্মিত। আমি গ্ৰাহকৰ বিশ্বাস আৰু দীৰ্ঘম্যাদী সম্পৰ্ক গঢ়াত বিশ্বাস কৰোঁ। দেয় পৰিমাণ সংগ্ৰহ বা / আৰু সুৰক্ষা অধিগ্ৰহণত আমাৰ প্ৰতিনিধিত্ব কৰাৰ কৰ্তৃত্বপ্ৰাপ্ত যিকোনো ব্যক্তিয়ে নিজৰ পৰিচয় দিব আৰু আমি জাৰী কৰা কৰ্তৃত্ব পত্ৰখন প্ৰদৰ্শন কৰিব আৰু অনুৰোধ কৰিলে গ্ৰাহকক আমি বা আমাৰ কৰ্তৃত্বৰ অধীনত জাৰী কৰা তেওঁৰ পৰিচয় পত্ৰ প্ৰদৰ্শন কৰিব। আমি গ্ৰাহকক দেয় পৰিমাণ সম্পৰ্কে সকলো তথ্য প্ৰদান কৰিম আৰু দেয় পৰিমাণ পৰিশোধৰ বাবে পৰ্যাপ্ত জাননী দিয়াৰ চেষ্টা কৰিম।
- 4.5.3 সংগ্ৰহ আৰু/আৰু সুৰক্ষা অধিগ্ৰহণত আমাৰ প্ৰতিনিধিত্ব কৰাৰ বাবে কৰ্তৃত্বপ্ৰাপ্ত কৰ্মচাৰীৰ সকলো সদস্যই বা যিকোনো ব্যক্তিয়ে নিম্নলিখিত নিৰ্দেশনাৱলী অনুসৰণ কৰিব:
  - (a) গ্ৰাহকসকলক সাধাৰণতে তেওঁলোকৰ পছন্দৰ স্থানত আৰু কোনো নিৰ্দিষ্ট স্থানৰ অনুপস্থিতিত, তেওঁলোকৰ বাসস্থানৰ স্থানত আৰু যদি উপলব্ধ নহয়, ব্যৱসায়/জীৱিকাৰ স্থানত যোগাযোগ কৰা হ'ব।

- (b) প্রতিনিধিত্ব কৰাৰ পৰিচয় আৰু কৰ্তৃত্ব গ্ৰাহকক প্ৰথমতে অৱগত কৰা হ'ব।
- (c) গ্ৰাহকৰ গোপনীয়তাক সন্মান জনোৱা হ'ব।
- (d) গ্ৰাহকৰ সৈতে সকলো বাৰ্তালাপত পেছাদাৰী আৰু আনুষ্ঠানিক ভাষা ব্যৱহাৰ কৰা হ'ব।
- (e) গ্ৰাহকৰ স্থানলৈ যোৱাৰ সময়ত শালীনতা আৰু শালীনতা বাহাল ৰাখিব লাগিব।
- (f) সাধাৰণতে, আমাৰ প্ৰতিনিধিয়ে 0800 বজাৰ পৰা 1900 বজাৰ ভিতৰত গ্ৰাহকৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব, যদিহে গ্ৰাহকৰ ব্যৱসায় বা জীৱিকাৰ বিশেষ পৰিস্থিতিয়ে অন্যথা দাবী নকৰে।
- (g) এক নিৰ্দিষ্ট সময়ত বা এক নিৰ্দিষ্ট স্থানত কল পৰিহাৰ কৰাৰ বাবে গ্ৰাহকসকলে কৰা অনুৰোধ যিমান সম্ভৱ সন্মান কৰা হ'ব।
- (h) আমি প্ৰাপ্য পৰিমাণ পুনৰুদ্ধাৰৰ বাবে কৰা প্ৰচেষ্টা নথিভুক্ত কৰিম আৰু গ্ৰাহকসকলে প্ৰেৰণ কৰা যোগাযোগৰ প্ৰতিলিপিবোৰ নথিভুক্ত কৰা হ'ব।
- (i) দেয় পৰিমাণ সম্পৰ্কে বিবাদ বা পাৰ্থক্য পাৰস্পৰিক গ্ৰহণযোগ্য আৰু এক সুশৃংখল প্ৰকাৰে নিষ্পত্তি কৰাৰ বাবে সকলো সহায় প্ৰদান কৰা হ'ব।
- (j) অনুচিত পৰিস্থিতি যেনে পৰিয়ালত বিয়োগ বা এনে আন দুৰ্যোগজনক পৰিস্থিতি পৰিহাৰ কৰিব লাগে যাতে প্ৰাপ্য পৰিমাণ সংগ্ৰহ কৰাৰ বাবে ফোন কৰা / সাক্ষাৎ কৰা হয়।

#### 4.6 অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালী

বৰ্তমানৰ প্ৰতিযোগিতামূলক পৰিস্থিতিত, শ্ৰেণীৰ সৰ্বশ্ৰেষ্ঠ গ্ৰাহক সেৱা প্ৰদান কৰাটো অতি গুৰুত্বপূৰ্ণ। এক বহনক্ষম ব্যৱসায়িক মডেলৰ বাবে। গ্ৰাহকৰ অভিযোগ যিকোনো কৰ্পোৰেট সংস্থাৰ ব্যৱসায়িক জীৱনৰ এক অপৰিহাৰ্য অংশ।

এ.বি.এইচ.এফ.এল.-ত, গ্ৰাহক সেৱা আৰু গ্ৰাহক সন্তুষ্টি হৈছে আমাৰ মুখ্য লক্ষ্য। আমি বিশ্বাস কৰোঁ যে তাৎক্ষণিক আৰু দক্ষ সেৱা প্ৰদান কৰাটো কেৱল গ্ৰাহক অধিগ্ৰহণৰ বাবেই নহয়, কিন্তু মজুত থকা লোকসকলৰ সৈতে দীৰ্ঘম্যাদী অংশীদাৰীত্ব বাহাল ৰখাৰ বাবেও অপৰিহাৰ্য। এ.বি.এইচ.এফ.এল.-এ বহুতো প্ৰচেষ্টা আগবঢ়াইছে যিবোৰ গ্ৰাহকৰ অভিজ্ঞতাৰ ওপৰত গুৰুত্ব দিয়াৰ বাবে আৰু এক দক্ষ অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালীৰ ওপৰত গুৰুত্ব দিয়াৰ বাবে প্ৰস্তুত কৰা হৈছে যাতে গ্ৰাহকক সৰ্বশ্ৰেষ্ঠ অভিজ্ঞতা প্ৰদান কৰা হয়।

এ.বি.এইচ.এফ.এল.-ৰ নিষ্পত্তি প্ৰণালী অধিক শক্তিশালী কৰাৰ বাবে, অভিযোগ প্ৰণালীয়ে কোম্পানীৰ দ্বাৰা নিযুক্ত যিকোনো আউটচৰ্চড এজেন্সী / অংশীদাৰৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা সেৱাৰ পৰা উদ্ভৱ হোৱা সমস্যাবোৰৰ মোকাবিলা কৰিব।

এ.বি.এইচ.এফ.এল. এক কৰ্পোৰেট এজেন্ট (মিশ্ৰিত) হিচাপে ভাৰতীয় বীমা বিনিয়ামক আৰু বিকাশ প্ৰাধিকৰণৰ ("আই.আৰ.ডি.এ.আই.") সৈতে পঞ্জীকৃত, বীমা আঁচনি বিতৰণৰ বাবে। সেইমতে, এক অনুজ্ঞাপ্ৰাপ্ত কৰ্পোৰেট এজেন্ট হিচাপে এ.বি.এইচ.এফ.এল.-এ কৰা বীমা বিতৰণৰ সৈতে সম্পৰ্কিত সমস্যা সমাধানৰ বাবেও অভিযোগ নিষ্পত্তি চেনেল উপলব্ধ হ'ব।

##### 4.6.1 গ্ৰাহকৰ প্ৰশ্ন/অনুৰোধ/অভিযোগৰ মোকাবিলা কৰাৰ প্ৰণালী

স্তৰ 1:

আমি প্ৰদান কৰা সেৱাবোৰৰ বিষয়ে যিকোনো অভিযোগ উত্থাপন কৰাৰ বাবে গ্ৰাহকসকলৰ ওচৰত নিম্নলিখিত চেনেলবোৰ আছে বা এবিএইচএফএল বা ইয়াৰ প্ৰতিনিধিৰ দ্বাৰা যিকোনো অনুচিত অসদাচৰণৰ প্ৰতিবেদন দিব বিচাৰিব পাৰে।

- আমাৰ গ্ৰাহক সেৱা হেল্পলাইনত 1800-270-7000 নম্বৰত ফোন কৰক (সোমবাৰৰ পৰা দেওবাৰলৈ ৰাতিপুৱা 9 বজাৰ পৰা নিশা 9:00 বজালৈ কাৰ্যকৰী)
- [care.housingfinance@adityabirlacapital.com](mailto:care.housingfinance@adityabirlacapital.com) ত আমাক ইমেইল কৰক

- নিম্নলিখিত ঠিকনাত আমালৈ লিখক:  
আদিত্য বিৰলা হাউচিং ফাইনেঞ্চ লিমিটেড – গ্ৰাহক সেৱা কোষ  
ৰেটেক পাৰ্ক, 15ম মহলা, নিৰ্লন কমপ্লেক্স, ৰেষ্টাৰ্ণ এক্সপ্ৰেছ হাইৱেৰ ওচৰত, গোৰেগাঁও পুৰ, মুম্বাই- 400 063
- বৈকল্পিকভাৱে, গ্ৰাহকে বন্ধৰ দিনবোৰৰ বাহিৰে নিকটতম এ.বি.এইচ.এফ.এল. শাখাবোৰলৈ যাব পাৰে (সময়-  
ৰাতিপুৱা 9.30 বজাৰ পৰা সন্ধিয়া 6 বজালৈ) - অৰ্থাৎ প্ৰতি 1ম আৰু 2য় শনিবাৰ, সকলো দেওবাৰ আৰু  
ৰাজহুৱা বন্ধৰ দিনত।

স্তৰ 2:

যদি গ্ৰাহক এজনৰ পৰা লিখিত ভাৱে অভিযোগ এটা প্ৰাপ্ত হয়, এ.বি.এইচ.এফ.এল.-এ এক সপ্তাহৰ ভিতৰত  
স্বীকাৰ / সঁহাৰি দিয়াৰ চেষ্টা কৰিব। প্ৰাপ্তিস্বীকাৰ পত্ৰত অভিযোগৰ মোকাবিলা কৰা বিষয়াজনৰ নাম আৰু পদবী  
থাকিব। যদি অভিযোগটো ফোনযোগে এবিএইচএফএল গ্ৰাহক সেৱা হেল্পলাইনত প্ৰেৰণ কৰা হয়, গ্ৰাহকজনক  
অভিযোগ নম্বৰ এটা প্ৰদান কৰা হ'ব। যদি ওপৰোক্ত চেনেলবোৰে প্ৰদান কৰা সমাধান সন্তোষজনক নহয়, গ্ৰাহকে  
ইয়ালৈ লিখিব পাৰে:

অভিযোগ নিষ্পত্তি কোষৰ মুৰব্বী এই ঠিকত: [grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com](mailto:grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com)

আমি 5 কৰ্মদিনৰ ভিতৰত সঁহাৰি দিয়াৰ নিশ্চিতি দিছোঁ।

স্তৰ 3:

যদি পৰ্য্যায় 2-ৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা সমাধানটো এতিয়াও সন্তোষজনক নহয়, তেনেহ'লে গ্ৰাহকে অভিযোগ নিষ্পত্তি  
বিষয়ালৈ লিখিব পাৰে।

অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়া ("জি.আৰ.ও.") যি লগতে মুখ্য নোডেল বিষয়া ("পি.এন.ও.") তেওঁৰ নাম আৰু  
যোগাযোগৰ বিৱৰণ নিম্নলিখিত ধৰণৰ:

শ্ৰীমতী স্মিতা নাদকাৰ্ণী

টেলিফোন নং: 08045860159

ই-মেইল আইডি: [ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com](mailto:ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com)

স্তৰ 4:

যদি তথাপিও গ্ৰাহকজন সন্তুষ্ট নহয় বা এমাহৰ ভিতৰত অভিযোগটো নিষ্পত্তি কৰা নহয়, গ্ৰাহকে নিম্নলিখিত  
লিংকত উপলব্ধ নিৰ্ধাৰিত সজ্জাত হাউচিং ফাইনেঞ্চ কোম্পানীবোৰৰ তত্ত্বাবধায়ক কৰ্তৃপক্ষ – নেচনেল হাউচিং  
বেঞ্চৰ ওচৰত ডাক যোগে আবেদন কৰিব পাৰে:

[https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2))/default.aspx)

**নেচনেল হাউচিং বেঞ্চ** অভিযোগ নিষ্পত্তি কোষ তত্ত্বাবধান বিভাগ[সম্পাদনা কৰক

নেচনেল হাউচিং বেঞ্চ, 4ৰ্থ মহলা, কোৰ-5এ, ইণ্ডিয়া হেবিটেট চেণ্টাৰ, লোধি ৰোড, নতুন দিল্লী - 110 003।

**গ্ৰাহকে লগতে চাব পাৰে** <https://nhb.org.in/> (অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালীৰ শিৰোনামৰ অধীনত শাৰীৰিক  
মোড আৰু অনলাইন মোডত (গ্ৰিড)) চাব পাৰে <https://grids.nhbonline.org.in>

#### 4.6.2 প্ৰদৰ্শনৰ প্ৰয়োজনীয়তাসমূহ বাধ্যতামূলক

এ.বি.এইচ.এফ.এল.-ৰ আমাৰ সকলো শাখাত নিম্নলিখিতবোৰ আছে:

- অভিযোগ আৰু পৰামৰ্শ প্ৰাপ্ত কৰাৰ বাবে উপযুক্ত ব্যৱস্থা।
- অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়াৰ নাম, ঠিকনা আৰু যোগাযোগৰ নম্বৰ প্ৰদৰ্শন কৰিব

- সমস্যাটো সমাধান কৰাৰ বাবে টাৰ্ণএৰাউণ্ড সময়, এক্সেলেচনৰ বাবে মেট্ৰিক্স ইত্যাদি।
- যদি অভিযোগকৰ্তাই এমাহৰ ভিতৰত কোম্পানীৰ পৰা সঁহাৰি নাপায় বা প্ৰাপ্ত সঁহাৰিৰ সৈতে অসন্তুষ্ট হয়, অভিযোগকৰ্তাই ইয়াৰ অভিযোগবোৰ এনএইচবি-ৰ ৱেবছাইটত অনলাইন বা ডাকযোগে এনএইচবি, নতুন দিল্লীত দাখিল কৰি নেচনেল হাউচিং বেঙ্কৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি কোষৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব পাৰে।

অভিযোগ নিষ্পত্তি গোটৰ প্ৰক্ৰিয়াই গ্ৰাহকসকলৰ সন্তুষ্টিৰ বাবে সকলো অভিযোগ সমাপ্ত কৰাটো নিশ্চিত কৰিব।

তেওঁলোকে নিশ্চিত কৰিব যে অভিযোগটো তেওঁৰ স্তৰত নিষ্পত্তি কৰা সম্ভৱ নহ'লে উপযুক্ত স্তৰলৈ বৃদ্ধি কৰা হয়। যদিও চূড়ান্ত প্ৰচেষ্টা হৈছে আমি এনে এক পৰিস্থিতিত উপনীত হোৱা নিশ্চিত কৰা য'ত আমাৰ গ্ৰাহকসকলে এক কাৰ্যকৰী নিষ্পত্তি প্ৰাপ্ত কৰাৰ বাবে জ্যেষ্ঠ কৰ্তৃপক্ষৰ ওচৰত অভিযোগ কৰিব নালাগে, আমি এই অভিযোগবোৰৰ মোকাবিলা কৰাৰ বাবে এক শক্তিশালী প্ৰণালী স্থাপন কৰিছোঁ, অভিযোগৰ কাৰণবোৰ বুজাৰ দৃষ্টিকোণৰ পৰা সেইবোৰ সমীক্ষা কৰা আৰু ইয়াৰ পুনৰাবৃত্তি প্ৰতিৰোধৰ বাবে কাম কৰিছোঁ।

#### 4.6.3 সময়সীমা

অভিযোগ দাখিল কৰাৰ বাবে, গ্ৰাহকসকলে গ্ৰাহকৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি কৰাৰ বাবে ওপৰত উল্লেখ কৰা যিকোনো এটা চেনেল ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰে (মেচিনেৰীৰ বিন্দু (ক) চোৱা)। যদি অভিযোগটো লিখিতভাৱে প্ৰাপ্ত কৰা হৈছে, এ.বি.এইচ.এফ.এল.-এ এক সপ্তাহৰ ভিতৰত প্ৰাপ্তি স্বীকাৰ / সঁহাৰি এখন প্ৰেৰণ কৰাৰ চেষ্টা কৰিব। প্ৰাপ্তিস্বীকাৰ পত্ৰখনত অভিযোগটোৰ মোকাবিলা কৰা বিষয়াজনৰ নাম আৰু পদবী থাকিব লাগিব।

যদি অভিযোগটো নিৰ্ধাৰিত টেলিফোন হেল্পডেস্ক বা গ্ৰাহক সেৱা নম্বৰত ফোন যোগে প্ৰেৰণ কৰা হয় (গ্ৰাহকৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি কৰাৰ বাবে যন্ত্ৰপাতিৰ বিন্দু (ক) চাওক, গ্ৰাহকক অভিযোগ প্ৰসঙ্গ নম্বৰ এটা প্ৰদান কৰা হ'ব আৰু এক যুক্তিসংগত সময়ৰ ভিতৰত প্ৰগতিৰ বিষয়ে অৱগত কৰা হ'ব। বিষয়টো পৰীক্ষা কৰাৰ পিছত, এ.বি.এইচ.এফ.এল.-এ গ্ৰাহকলৈ এক চূড়ান্ত সঁহাৰি প্ৰেৰণ কৰিব বা অভিযোগটো প্ৰাপ্ত কৰাৰ এমাহৰ ভিতৰত অধিক সময় বিচাৰিবলৈ অৱগত কৰিব আৰু গ্ৰাহক সন্তুষ্ট নহ'লে তেওঁৰ অভিযোগটো কেনেদৰে আগবঢ়াব লাগে জনাব গ্ৰাহকক জনোৱা হ'ব।

আমাৰ ফালৰ পৰা প্ৰাপ্ত কৰা অভিযোগবোৰ সঠিক দৃষ্টিভঙ্গীৰে চোৱা হ'ব আৰু বিশ্লেষণ কৰা হ'ব।

যিকোনো বিষয়ত এ.বি.এইচ.এফ.এল.-ৰ স্থিতিৰ অৱগত গ্ৰাহকসকলক প্ৰদান কৰা হ'ব। জড়িত বিষয়বোৰ পৰীক্ষা কৰাৰ বাবে কিছু সময়ৰ প্ৰয়োজন হোৱা অভিযোগবোৰ তৎক্ষণাত স্বীকাৰ কৰা হ'ব।

পি.এন.ও./জি.আৰ.ও. আৰু লগতে ওপৰোক্ত ধাৰা (ক)ত উল্লেখ কৰা এচকেলেচন প্ৰণালী ফিনটেক / ঋণ লওঁতাসকলে উত্থাপন কৰা ডিজিটেল ঋণ সম্পৰ্কীয় অভিযোগ / সমস্যাবোৰৰ মোকাবিলা কৰিবলৈ। এনে পিএনঅ' / জিআৰঅ' তেওঁলোকৰ সংশ্লিষ্ট ডিএলএ-ৰ বিৰুদ্ধেও অভিযোগৰ মোকাবিলা কৰিব। পিএনঅ' / জিআৰঅ'ৰ যোগাযোগৰ বিৱৰণ কোম্পানীৰ ৱেবছাইট, ইয়াৰ ঋণদাতা সেৱা প্ৰদানকৰ্তা আৰু ডিজিটেল ঋণদাতা এজেন্ট আৰু লগতে ঋণ লওঁতাক প্ৰদান কৰা কে.এফ.এছ.-ত স্পষ্টভাৱে প্ৰদৰ্শন কৰা হ'ব।

গ্ৰাহকৰ অভিযোগ / বিবাদ নিষ্পত্তি কৰাত এ.বি.এইচ.এফ.এল.-ৰ দ্বাৰা কোনো নতুন পৰিৱৰ্তন আনিলে ওপৰোক্ত নীতিখন সময়ে সময়ে সমীক্ষা কৰা হ'ব/সংশোধন কৰা হ'ব য'ত অন্তৰ্ভুক্ত থাকে নতুন অভিযোগ চেনেল আৰম্ভ কৰা, যদি থাকে।

এ.বি.এইচ.এফ.এল.-ৰ দ্বাৰা উচিত আচৰণ সংহিতাৰ অনুপালন আৰু প্ৰৱন্ধনৰ বিভিন্ন স্তৰত অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালীৰ কাৰ্যকলাপৰ এক সময়ে সময়ে সমীক্ষা কৰা হ'ব আৰু এনে সমীক্ষাবোৰৰ এক একত্ৰিত প্ৰতিবেদন নিয়মীয়া ব্যৱধানত সঞ্চালক মণ্ডলীৰ ওচৰত দাখিল কৰা হ'ব, বোৰ্ডে নিৰ্ধাৰণ কৰা অনুসৰি।

#### 4.6.4 আদায় কৰা অত্যধিক সূতৰ নিয়ন্ত্ৰণ

ঋণ আৰু আগধনৰ বাবে আদায় কৰিবলগা সূতৰ হাৰ নিৰ্ধাৰণ কৰাৰ বাবে পুঁজিৰ ব্যয়, মাৰ্জিন আৰু বিপদাশংকা প্ৰিমিয়াম বিবেচনা কৰি কোম্পানীয়ে এক সূতৰ হাৰৰ মডেল গ্ৰহণ কৰিছে।

আৰোপ কৰিবলগা সূতৰ হাৰ যথেষ্ট নিৰ্ভৰ কৰে ঋণ লওঁতাৰ বিপদাশংকাৰ বৰ্গীকৰণৰ ওপৰত যি হৈছে বিত্তীয় শক্তি, ব্যৱসায়, ব্যৱসায় প্ৰভাৱিত কৰা নিয়ামক পৰিৱেশ, প্ৰতিযোগিতা, ঋণ লওঁতাৰ অতীতৰ ইতিহাস ইত্যাদি।

সূতৰ হাৰ বাৰ্ষিক কৰা হ'ব যাতে ঋণ লওঁতাই একাউণ্টৰ পৰা আৰোপ কৰিব লগা সঠিক হাৰৰ বিষয়ে অৱগত হয়।

ঋণ লওঁতাসকলৰ পৰা সংগ্ৰহ কৰা কিস্তিবোৰে সূত আৰু মূলধনৰ মাজত বিভাজন স্পষ্টভাৱে সূচায়।

কোম্পানীৰ দ্বাৰা ঋণ আৰু আগধনৰ ওপৰত গ্ৰাহকসকলৰ পৰা অত্যাধিক সূতৰ হাৰ আৰু মাচুল আদায় নকৰা নিশ্চিত কৰাৰ বাবে (জৰিমনা মাচুল সহ), কোম্পানীৰ বোৰ্ডে সূতৰ হাৰ, সংসাধন আৰু অন্যান্য মাচুল ("সূতৰ হাৰ নীতি") নিৰ্ধাৰণৰ বাবে এক নীতি গ্ৰহণ কৰিছে আৰু ইয়াক কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত প্ৰকাশ কৰা হৈছে।

#### 4.6.5. ঋণ একাউণ্টত জৰিমনা মাচুল

- আমি গ্ৰাহকসকলক যিকোনো চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী পালন নকৰা / পালন নকৰা / উলংঘা কৰাৰ বাবে জৰিমনা মাচুলৰ বিষয়ে তথ্য প্ৰদান কৰিম যাৰ ভিতৰত আছে ঋণ লওঁতাই প্ৰাপ্ত কৰা সামগ্ৰী / সেৱাবোৰ নিয়ন্ত্ৰণ কৰা প্ৰাসঙ্গিক চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী।
- জৰিমনা মাচুলৰ কোনো বৰফলা কৰা নহ'ব অৰ্থাৎ এনে মাচুলৰ ওপৰত আৰু কোনো সূত গণনা কৰা নহ'ব। অৱশ্যে, দেয় তাৰিখৰ পৰা প্ৰতিকাৰৰ তাৰিখলৈ অপৰিশোধিত কিস্তিৰ পৰিমাণৰ ওপৰত বিলম্বিত পৰিশোধৰ ওপৰত সূত আৰোপ কৰা হ'ব আৰু চলিত সূতৰ হাৰত আদায় কৰা হ'ব আৰু এনে সূত / মাচুল যি স্বাভাৱিক প্ৰক্ৰিয়া অনুসৰি চক্ৰবৃদ্ধি কৰা হ'ব। লগতে, কোম্পানীয়ে সূতৰ হাৰত কোনো অতিৰিক্ত উপাদান প্ৰৱৰ্তন নকৰিব।
- জৰিমনা মাচুলৰ পৰিমাণ যুক্তিসঙ্গত হ'ব আৰু এক নিৰ্দিষ্ট ঋণ / আঁচনি শ্ৰেণীৰ ভিতৰত ভেদভাৱ নকৰাকৈ ঋণ চুক্তিৰ প্ৰাসঙ্গিক চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী সহ যিকোনো চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী পালন নকৰা / পালন নকৰা / উলংঘা কৰা হ'ব। ব্যৱসায়ৰ বাহিৰে আন উদ্দেশ্যৰ বাবে গাইণ্ডটীয়া ঋণ লওঁতাক আৱণ্টন কৰা ঋণৰ ক্ষেত্ৰত জৰিমনা মাচুল একে ধৰণৰ ভৌতিক চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী পালন নকৰাৰ বাবে অনা-গাইণ্ডটীয়া ঋণ লওঁতাসকলৰ বাবে প্ৰযোজ্য জৰিমনা মাচুলতকৈ অধিক নহ'ব।
- জৰিমনা মাচুলবোৰ গ্ৰাহকসকলক ঋণ চুক্তি আৰু আটাইতকৈ গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীত (এম.আই.টি.চি.) স্পষ্টভাৱে প্ৰকাশ কৰা হৈছে, ৱেবছাইটত প্ৰদৰ্শন কৰাৰ উপৰিও।

#### 5. লোকপাল:

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কে হাউচিং ফাইনেঞ্চ কোম্পানীবোৰলৈ ৰিজাৰ্ভ বেংক - একত্ৰিত লোকপাল আঁচনি, 2021 ("আঁচনি") সম্প্ৰসাৰিত কৰাৰ পৰিকল্পনা কৰিছে। আঁচনিখন এ.বি.এইচ.এফ.এল.-ৰ বাবে প্ৰযোজ্য হ'লে, শ্ৰীমতি স্মিতা নাদকাৰ্ণীক মুখ্য নোডেল বিষয়া হিচাপে নিযুক্ত কৰা হ'ব।

#### 6. সাধাৰণ

- 6.1. এ.বি.এইচ.এফ.এল.-এ গ্ৰাহকে ঋণ আৱেদনত উল্লেখ কৰা বিৱৰণবোৰ তেওঁৰ বাসগৃহত আৰু/বা ব্যৱসায়ৰ টেলিফোন নম্বৰত যোগাযোগ কৰি আৰু/বা এই উদ্দেশ্যৰ বাবে নিযুক্ত কৰা সংস্থাৰ যোগেৰে শাৰীৰিকভাৱে তেওঁৰ বাসস্থান আৰু/বা ব্যৱসায়িক ঠিকনালৈ গৈ সত্যাপিত কৰিব, যদি প্ৰয়োজন বুলি অনুভৱ কৰে।
- 6.2. যদি এ.বি.এইচ.এফ.এল.-য়ে গ্ৰাহকৰ একাউণ্টৰ লেনদেন এটা অনুসন্ধান কৰাৰ প্ৰয়োজন হয় আৰু আৰক্ষী / অন্যান্য অনুসন্ধানকাৰী সংস্থাৰ সৈতে সহযোগিতা কৰিব বুলি আশা কৰা হয়, যদি এ.বি.এইচ.এফ.এল.-য়ে তেওঁলোকক অন্তৰ্ভুক্ত কৰাৰ প্ৰয়োজন হয়।

- 6.3. যদি গ্ৰাহকে প্ৰৱৰ্ধনা কৰে, তেওঁৰ একাউণ্টত হোৱা সকলো লোকচানৰ বাবে তেওঁ দায়বদ্ধ হ'ব আৰু যদি গ্ৰাহকে যুক্তিসংগত যত্ন অবিহনে কাম কৰে আৰু ইয়াৰ ফলত লোকচান হয়, গ্ৰাহকজন ইয়াৰ বাবে দায়বদ্ধ হ'ব পাৰে।
- 6.4. ঋণ চুক্তিৰ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীত প্ৰদান কৰা উদ্দেশ্যৰ বাহিৰে (ঋণ লওঁতাই আগতে প্ৰকাশ নকৰা তথ্যৰ বাহিৰে, ঋণ লওঁতাৰ বিষয়ত এ.বি.এইচ.এফ.এল.-এ হস্তক্ষেপ কৰা বিৰত থাকিব)।
- 6.5. ঋণ লওঁতাৰ পৰা ঋণ একাউণ্ট স্থানান্তৰৰ বাবে অনুৰোধ প্ৰাপ্ত কৰাৰ ক্ষেত্ৰত, সন্মতি বা অন্যথা অৰ্থাৎ এ.বি.এইচ.এফ.এল.-ৰ আপত্তি, যদিহে থাকে, অনুৰোধ প্ৰাপ্ত কৰা তাৰিখৰ 21 দিনৰ ভিতৰত অৱগত কৰা হ'ব। এনে স্থানান্তৰ আইন অনুসৰি স্বচ্ছ চুক্তিৰ চৰ্তাৱলী অনুসৰি হ'ব।
- 6.6. যেতিয়াই ঋণ প্ৰদান কৰা হয়, এ.বি.এইচ.এফ.এল.-এ গ্ৰাহকক পৰিমাণ, ম্যাদ আৰু পুনঃপৰিশোধৰ ম্যাদৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি পৰিশোধৰ প্ৰক্ৰিয়াটো বুজাই দিব। অৱশ্যে, যদি গ্ৰাহকে পৰিশোধৰ অনুসূচী পালন নকৰে, প্ৰাপ্য পৰিমাণ পুনৰুদ্ধাৰৰ বাবে ভূমিৰ আইন অনুসৰি এক নিৰ্ধাৰিত প্ৰক্ৰিয়া অনুসৰণ কৰা হ'ব। এই প্ৰক্ৰিয়াটোত অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব গ্ৰাহকক জাননী প্ৰেৰণ কৰি বা ব্যক্তিগত সাক্ষাৎ কৰি আৰু/বা নিৰাপত্তা পুনৰ অধিগ্ৰহণ কৰি মনত পেলাই দিয়া।
- 6.7. ঋণ পুনৰুদ্ধাৰৰ ক্ষেত্ৰত, এ.বি.এইচ.এফ.এল.-এ হাৰাশাস্তি নকৰে যেনে অসময়ত ঋণ লওঁতাসকলক নিৰন্তৰ আমনি কৰা, ঋণ পুনৰুদ্ধাৰৰ বাবে শক্তি ব্যৱহাৰ কৰা ইত্যাদি। যিহেতু গ্ৰাহকৰ অভিযোগৰ ভিতৰত কোম্পানীবোৰৰ কৰ্মচাৰীসকলৰ অভদ্ৰ আচৰণো অন্তৰ্ভুক্ত থাকে, এ.বি.এইচ.এফ.এল.-এ নিশ্চিত কৰিব যে গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে সঠিক প্ৰকাৰে লেনদেন কৰাৰ বাবে কৰ্মচাৰীসকলক পৰ্যাপ্ত প্ৰশিক্ষিত কৰা হয়।
- 6.8. সকলো পৰিস্থিতিতে এ.বি.এইচ.এফ.এল.-এ ঋণৰ আটাইতকৈ গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী (এম.আই.টি.চি.) সন্নিবিষ্ট দস্তাবেজ এখন প্ৰাপ্ত কৰিব। দস্তাবেজখন এ.বি.এইচ.এফ.এল.ৰ দ্বাৰা প্ৰাপ্ত কৰা বিদ্যমান ঋণ আৰু সুৰক্ষা নথিপত্ৰৰ উপৰিও হ'ব। এ.বি.এইচ.এফ.এল. আৰু ঋণ লওঁতাৰ মাজত যথাযথভাৱে সম্পাদন কৰা ডুপ্লিকেট প্ৰতিলিপি প্ৰাপ্তিৰ অধীনত ঋণ লওঁতাক প্ৰদান কৰা হ'ব।
- 6.9. এ.বি.এইচ.এফ.এল.-এ তেওঁলোকৰ আঁচনি আৰু সেৱাবোৰৰ বিষয়ে নিম্নলিখিত যিকোনো এটা বা একাধিক ভাষাত প্ৰদৰ্শন কৰিব: হিন্দী, ইংৰাজী বা উপযুক্ত স্থানীয় ভাষা।
- 6.10. ঋণ দিয়াৰ ক্ষেত্ৰত এ.বি.এইচ.এফ.এল.-এ লিঙ্গ, জাতি আৰু ধৰ্মৰ আধাৰত ভেদভাৱ নকৰিব। লগতে, সামগ্ৰী, সেৱা, সুবিধা আদি সম্প্ৰসাৰণ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত বিকলাঙ্গতাৰ আধাৰত এ.বি.এইচ.এফ.এল.-এ দৃষ্টিশক্তিহীন বা শাৰীৰিকভাৱে অক্ষম আবেদনকাৰীসকলৰ প্ৰতি ভেদভাৱ নকৰিব। অৱশ্যে, ই এ.বি.এইচ.এফ.এল.-ক সমাজৰ বিভিন্ন শ্ৰেণীৰ বাবে প্ৰস্তুত কৰা আঁচনি স্থাপন বা অংশগ্ৰহণ কৰাত বাধা নিদিয়ে।
- 6.11. বিভিন্ন হিতাধিকাৰীৰ তথ্যৰ বাবে স্থানীয় ভাষাত উচিত আচৰণ সংহিতা কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত প্ৰকাশ কৰা হ'ব।