

આદિત્ય બિરલા ફાઇનાન્સ લિમિટેડ

ન્યાયી વ્યવહારની સંહિતા (એફપીસી) નીતિ

ન્યાયી વ્યવહારોની સંહિતા

એફપીસી પોલિસી નિમ્નલિખિત પરિપત્રકો સંદર્ભમાં છે:

1. RBI/2015-16/16 DNBR (PD)CC.No.054/03.10.119/2015-16 તારીખ, 1 જુલાઈ, 2015
2. RBI/2019-20/258 DOR (NBFC) (PD) CC. No.112/03.10.001/2019-20 તારીખ 24 જૂન, 2020
3. RBI/DNBR/2016-17/45 Master Direction DNBR. PD. 008/03.10.119/2016-17 (17 ફેબ્રુ, 2020ના અપડેટ કરાયું)

ન્યાયી વ્યવહારોની સંહિતા અહીં નીચે ઉલ્લેખ કર્યા મુજબ એનબીએફસી માટે ન્યાયી વ્યવહારોની સંહિતા પર ઉક્ત ઉલ્લેખિત આરબીઆઈના પરિપત્રકો સાથે સમર્થનમાં છે. આ નીતિ એબીએફએલ માટે તેના ગ્રાહકો સાથે લેણદેણ કરવા સમયે પાલન કરવાના લઘુત્તમ ન્યાયી વ્યવહારોનાં ધોરણો સ્થાપિત કરે છે. તે એફપીસી સંહિતા દ્વારા આવશ્યક અનુસાર રોજબરોજના ધોરણે ગ્રાહકો સાથે લેણદેણ કરવા માટે કાર્યરેખા પૂરી પાડે છે.

એફપીસી પ્રત્યક્ષ, ફોન પર, ઈન્ટરનેટ પર અથવા મોજૂદ કે ભવિષ્યમાં ગમે તે રીતે કોઈ પણ અન્ય પદ્ધતિથી પ્રોડક્ટ કે સેવા પૂરી પાડવામાં આવે ત્યાં ઉક્તને લાગુ થાય છે.

સંહિતાનો હેતુ

સંહિતા નિમ્નલિખિત હેતુ સાથે વિકસાવવામાં આવી છે:

- તેના બધા ગ્રાહકો સાથે લેણદેણ કરવા સમયે ન્યાયી વ્યવહારોની ખાતરી રાખવી.
- ઉત્તમ પારદર્શકતો, જેથી ગ્રાહકોને પ્રોડક્ટની બહેતર સમજદારી મળે અને માહિતગાર નિર્ણયો લઈ શકે.
- એબીએફએલમાં ગ્રાહકોનો વિશ્વાસ નિર્માણ કરવો.

લોન માટે અરજીઓ અને તેમની પ્રક્રિયા

- લોન માટે અરજીઓ અને તેમની પ્રક્રિયાઓ (એ) ઋણદારને બધા સંદેશવ્યવહાર પ્રાદેશિક ભાષામાં અથવા ઋણદારને સમજાય તે ભાષામાં રહેશે. (બી) લોનનાં અરજી ફોર્મમાં ઋણદારના હિતને

લાગેવળગે તે જરૂરી માહિતી સમાવેશ હોવી જોઈએ, જેથી અન્ય એનબીએફસી દ્વારા આપવામાં આવતા નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ તુલના કરી શકાય અને ઋણદાર દ્વારા માહિતગાર નિર્ણય લઈ શકાય. લોન અરજી ફોર્મમાં અરજી ફોર્મ સાથે સુપરત કરવાનું આવશ્યક દસ્તાવેજોનો સંકેત હોઈ શકે છે. એબીએફએલ બધી લોન અરજીની પ્રાપ્તિ માટે પહોંચ આપવાની પ્રણાલી ધરાવે છે.

લોન અપ્રેઈઝલ અને નિયમો / શરતો

- એબીએફએલ ડિસ્કાઉન્ટ / વ્યાજ અને અરજીની પદ્ધતિ સહિત બધા નિયમો અને શરતો સાથે કેટલી મર્યાદામાં રકમ મંજૂર કરવામાં આવી છે તે વિશે મંજૂરી પત્ર અથવા અન્યથાની રીતે ઋણદારને લેખિતમાં જાણ કરશે અને એબીએફએલના રેકોર્ડ પર ઋણદાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોનો સ્વીકાર રાખશે.

- એબીએફએલ વ્યાજના વાર્ષિકીય દર અને અરજીની પદ્ધતિ સહિત નિયમો અને શરતો લાથે મંજૂર લોનની રકમ વિશે મંજૂરી પત્ર અથવા અન્યથાનાં માધ્યમોથી ઋણદાર દ્વારા સમજાય તે રીતે પ્રાદેશિક ભાષામાં ઋણદારને લેખિતમાં જાણ કરશે અને ઋણદાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોનો સ્વીકાર કરાયો છે તે પોતાના રેકોર્ડમાં રાખશે. એબીએફએલ વેલ્કમ ક્રિટના ભાગરૂપે મંજૂરી સમયે/ વિતરણ/ વિતરણ પશ્ચાત બધા ઋણદારોને લોન કરારમાં આપવામાં આવેલાં બધાં બીડાણોની પ્રત્યેકી નકલ સાથે ઋણદાર દ્વારા સમજાય તે મુજબ લોન કરારની નકલ આપશે.

- વિલંબિત પુનઃચુકવણી માટે લાગુ દંડનીય વ્યાજ સંબંધી કોઈ પણ ધારા લોન કરારમાં બોલ્ડ અક્ષરમાં નિર્દિષ્ટ કરાશે.

નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

- તેની પ્રકાશિત વેબસાઈટ અથવા ગ્રાહકોને વિશિષ્ટ યોગ્ય અનુસાર એબીએફએલ મંજૂરીના નિયમો અને શરતોમાં કોઆ પણ ફેરફાર થવા પર પ્રાદેશિક ભાષા અથવા ઋણદારને સમજાય તે ભાષામાં તેના ઋણદાર(રો)ને નોટિસ આપશે. એબીએફએલ ડિસ્કાઉન્ટ / વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફાર સંભવિત રીતે જ અમલ થાય તેની ખાતરી પણ રાખશે.

- કરાર હેઠળ પેમેન્ટ કે પરફોર્મન્સ પાછો મગાવવો / વધારવાનો નિર્ણય સંબંધિત લોન કરાર અન્વયે રહેશે.

- એબીએફએલ બધાં લેણાંની પુનઃચુકવણી અથવા ઋણદાર સામે એબીએફએલને હોઈ શકે તે કોઈ પણ દાવા માટે કોઈ પણ કાનૂની અધિકાર કે ભારણને આધીન લોનની બાકી રકમની પ્રાપ્તિ પર બધી જામીનગીરીઓ છૂટી કરશે. જો આવા અધિકાર સેટ ઓફફ કરવાના હોય તો સુસંગત દાવાની પતાવટ

/ ચુકવણી સુધી એબીએફએલ જામીનગીરી રાખી મૂકવાનો હક ધરાવે તે શરતો અને બાકી દાવાઓ વિશે સંપૂર્ણ વિવરણ સાથે તે વિશે ઋણદારને નોટિસ આપશે.

ડિજિટલ ધિરાણ મંચો પરથી સ્રોત કરેલી લોન

- સોર્સિંગ એજન્ટ (હવે પછી તેને એજન્ટ તરીકે સંદર્ભિત કરાશે) તરીકે સહભાગી ડિજિટલ ધિરાણ મંચોનાં નામો એબીએફએલની વેબસાઈટ પર જાહેર કરવામાં આવશે.
- એજન્ટ તરીકે રોકવામાં આવેલાં ડિજિટલ ધિરાણ મંચોને ગ્રાહકોને એબીએફએલનું નામ સ્પષ્ટ રીતે જાહેર કરવાના નિર્દેશ અપાશે અને એબીએફએલ તેના વતી સંબંધિત સાથે વાર્તાલાપ કરવા જનાર એજન્ટનું નામ જાહેર કરશે.
- મંજૂરી પછી તુરંત પરંતુ લોન કરારની અમલબજાવણી પૂર્વે મંજૂરી પત્ર એબીએફએલના લેટરહેડ પર ઋણદારને જારી કરવામાં આવશે.
- લોન કરારમાં નોંધ કરેલાં બધાં બીડાણોની પ્રત્યેકી નકલ સાથે લોન કરારની નકલ લોનની મંજૂરી / વિતરણ સમયે બધા ઋણદારોને આપવામાં આવશે.
- એબીએફએલ દ્વારા રોકવામાં આવેલાં ડિજિટલ ધિરાણ મંચો પર અસરકારક નિરીક્ષણ અને ટેખરેખની ખાતરી રાખવામાં આવશે.
- ફરિયાદ નિવારણ યંત્રણા વિશે જાગૃતિ નિર્માણ કરવા માટે પૂરતા પ્રયાસો કરવામાં આવશે.

સામાન્ય

- એબીએફએલ સંબંધિત લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલા હેતુઓ સિવાય તેના ઋણદારોની બાબતોમાં મધ્યસ્થી કરવાથી દૂર રહેશે (સિવાય કે ઋણદાર દ્વારા અગાઉ જાહેર નહીં કરાઈ હોય તેવી નવી માહિતી એબીએફએલના ધ્યાનમાં આવે).
- ઋણદારના અકાઉન્ટના ટ્રાન્સફર માટે ઋણદાર પાસેથી વિનંતીની પ્રાપ્તિના સંજોગોમાં સંમતિ કે અન્યથા, એટલે કે, એબીએફએલનો વાંધો, જો કોઈ હોય તો, સામાન્ય રીતે આવા ઋણદારને તેની વિનંતીની પ્રાપ્તિની તારીખથી 21 દિવસમાં જાણ કરવામાં આવે છે. આવા ટ્રાન્સફર બધા લાગુ કાયદા સાથે સુસંગતતામાં પારદર્શક કરારના નિયમો અનુસાર રહેશે.
- ઋણદારનાં બાકી લેણાંની વસૂલીની બાબતમાં એબીએફએલ અયોગ્ય સત્તામણી નહીં કરશે, એટલે કે, ગમે તે સમયે ઋણદારને સતત પરેશાન કરવું, લોન / લેણાંની વસૂલી વગેરે માટે બળપ્રયોગ. એબીએફએલના કર્મચારીઓ અને સર્વ એજન્સીના કર્મચારીઓને ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે લેણદેણ કરવાની પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવે તેની ખાતરી રાખવામાં આવે છે.

• ગ્રાહકની સુરક્ષાનાં પગલાંરૂપે અને બેન્કો અને એનબીએફસીના ઋણદારો દ્વારા વિવિધ લોનની પૂર્વ-ચુકવણી સંબંધમાં એકસમાનતા લાવવા માટે એબીએફએલ વ્યક્તિગત ઋણદારો માટે મંજૂર બધી ફ્લોટિંગ રેટ મુદતી લોન પર ફોરક્લોઝર શુલ્ક / પૂર્વ-ચુકવણી દંડ લાગુ નહીં કરશે.

બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટરોની જવાબદારી

- એબીએફએલના બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટરોએ ફરિયાદ નિવારણ યંત્રણાને મંજૂરી આપી છે.
- મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરે સમયાંતરે ન્યાયી વ્યવહારોની સંહિતા અને ફરિયાદ નિવારણ યંત્રણાની અભિમુખતાની સમીક્ષા કરવામાં આવશે. આવી સમીક્ષાઓને દઢ અહેવાલ બોર્ડ દ્વારા નિયમિત અંતરે સુપરત કરવાનો રહેશે.

ફરિયાદ નિવારણ યંત્રણા

એબીએફએલમાં ગ્રાહક સેવા અને સંતોષ અમારાં મુખ્ય લક્ષ્ય છે.

એબીએફએલની ફરિયાદ નિવારણ યંત્રણાને વધુ અર્થપૂર્ણ અને અસરકારક બનાવવા માટે માળખાબદ્ધ પ્રણાલી નિર્માણ કરવામાં આવી છે. આ પ્રણાલી નિવારણ ઉચિત અને ન્યાયી હોય અને નિયમો અને નિયમનની કાર્યરેખામાં આપવામાં આવે તેની ખાતરી રાખશે.

એ. ગ્રાહક ફરિયાદો/ તકરાર હાથ ધરવા માટે યંત્રણા

ગ્રાહકો ફ્રીડબેક આપવા માગે અથવા તેમની ફરિયાદમાં મોકલવામાં માગે તેમણે નિમ્નલિખિત ચેનલોનો સોમવારથી શુક્રવારે સવારે 9.30થી સાંજે 6.00 વચ્ચે (જાહેર રજાઓ સિવાય) ઉપયોગ કરી શકે છે:

- અમારી કસ્ટમર સર્વિસ હેલ્પલાઇન પર કોલ કરો 1800-270-7000
- અમને ઈમેઇલ કરો: care.finance@adityabirlacapital.com
- અમને નીચે ઉલ્લેખિત સરનામે લખો:

આદિત્ય બિરલા ફાઇનાન્સ લિમિટેડ,
10મો માળ, આર-ટેક પાર્ક, નિર્લોન કોમ્પ્લેક્સ,
વેસ્ટર્ન એક્સપ્રેસ હાઇવે પાસે, ગોરેગાવ પૂર્વ,
મુંબઈ - 400 063

જો નિર્ધારિત સમયમાં ફરિયાદનો ઉકેલ લાવવામાં નહીં આવે અથવા જો તે / તેણી એબીએફએલ દ્વારા આપવામાં આવેલા સમાધાનથી સંતુષ્ટ નહીં હોય તો ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનો સંપર્ક કરી

શકે છે. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક નીચે મુજબ છે:

શ્રીમતી સ્મિતા નાડકર્ણી

ફોન: +91-22-62257642

ઈમેઈલ આઈડી: grievance.finance@adityabirlacapital.com

જો ઉક્ત ચેનલો થકી પ્રાપ્ત પ્રતિસાદથી સંતોષ નહીં હોય તો તેઓ અમારા ફરિયાદ નિવારણ કક્ષના પ્રમુખને અહીં લખી શકે છે: ABFL.GrievanceHead@adityabirlacapital.com

આ ચેનલ થકી પ્રાપ્ત પત્રો / ઈમેઈલનો પ્રતિસાદ 5 કામકાજના દિવસમાં તમને આપવાનું અમે આશ્વાસન આપીએ છીએ.

જો ફરિયાદ / વિખવાદનું સમાધાન એક મહિનામાં નહીં આવે તો ગ્રાહક એબીએફએલનું નોંધણીકૃત કાર્યાલય જેમની ન્યાયસીમામાં હોય તે આરબીઆઈના નોન- બેન્કિંગ સુપરવિઝન વિભાગના પ્રાદેશિક કાર્યાલયના ઓફિસર-ઈન-ચાર્જને અપીલ કરી શકે છે. ડીએનબીએસની વિગતો નીચે મુજબ છે:

ડે. જનરલ મેનેજર, ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ નોન- બેન્કિંગ સુપરવિઝન

અમદાવાદ રિજનલ ઓફિસ

1લો માળ, ગાંધી બિજ નજીક

અમદાવાદ - 380014

ફોન: 079 - 27540093/27540943

ઈમેઈલ આઈડી: dnbsahmedabad@rbi.org.in

બી. ફરજિયાત પ્રદર્શન આવશ્યકતાઓ

એબીએફએલ અમારી નિમ્નલિખિત બધી શાખાઓ સાથે અભિમુખ છે:

- ફરિયાદ અને સૂચનો પ્રાપ્ત કરવા માટે યોગ્ય વ્યવસ્થા.
- ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ, સરનામું અને સંપર્ક નંબરનું પ્રદર્શન.

ફરિયાદ નિવારણ એકમની પ્રક્રિયા બધી ફરિયાદોમાં ગ્રાહકને સંતોષ થાય તેની ખાતરી રાખશે.

ફરિયાદીને જો તેના/ તેણીના સ્તરે સમાધાન શક્ય નહીં હોય તો યોગ્ય સ્તરે તે ઉપર લઈ જવાની તેઓ ખાતરી રાખશે. અમારા ગ્રાહકોને અસરકારક નિવારણ મેળવવા માટે વરિષ્ઠ વ્યવસ્થાપક સુધી ફરિયાદ લઈ જવી પડે તેવી સ્થિતિ સુધી નહીં પહોંચે તેની ખાતરી રાખવા માટે અમે આખરી પ્રયાસ કરીશું ત્યારે અમે આ ફરિયાદો હાથ ધરવા માટે, ફરિયાદ માટે કારણો સમજવાના નજરિયાથી તેમની સમીક્ષા અને તે ઉપર લઈ જવા માટે અને આવી ફરિયાદ ફરીથી નહીં ઉદભવે તેની પર કામ કરવા

માટે મજબૂત યંત્રણા ધરાવીએ છીએ.

સી. સમયરેખા

ફરિયાદ નોંધાવવા માટે ગ્રાહક ઉક્ત ઉલ્લેખિત (સંદર્ભ મુદ્દો (એ) ગ્રાહકોની ફરિયાદ હાથ ધરવા માટે આંતરિક યંત્રણા પર) કોઈ પણ ચેનલોનો ઉપયોગ કરી શકે છે. જો ફરિયાદ લેખિતમાં પ્રાપ્ત થાય તો એબીએફએલ 5 કામકાજના દિવસોમાં પહોંચ / પ્રતિસાદ મોકલવાનો પ્રયાસ કરશે. મામલાનું પરીક્ષણ થયા પછી એબીએફએલ ગ્રાહકને આખરી પ્રતિસાદ મોકલવાનો પ્રયાસ કરશે અથવા ફરિયાદની પ્રાપ્તિ પર એક મહિનામાં વધુ સમય ચાહતી જાણકારી આપશે.

અમારી પાસે પ્રાપ્ત ફરિયાદો યોગ્ય પરિપ્રેક્ષ્યમાં જોવાશે અને સર્વ શક્ય પાસાંથી તેનું વિશ્લેષણ કરવામાં આવશે.

કોઈ પમ મુદ્દા પર એબીએફએલનો સંદેશવ્યવહારનું વલણ ગ્રાહકોને આપવામાં આવશે. મુદ્દાનું પરીક્ષણ કરવા માટે અમુક સમય આવશ્યક હોય તો યોગ્ય પહોંચ આપવામાં આવશે.

તથાકથિત નીતિ સમયાંતરે સમીક્ષા કરાશે, ગ્રાહકોની ફરિયાદો / તકરાર હાથ ધરવામાં એબીએફએલ દ્વારા સમાવેલા કોઈ પણ નવા ફેરફારમાં જેમ અને જ્યારે સુધારણા કરવામાં આવશે, જેમાં નવી ફરિયાદ ચેનલો, જો કોઈ હોય તો, રજૂ કરવાનો સમાવેશ થાય છે.

ન્યાયી વ્યવહારની સંહિતાના સંદેશવ્યવહારની ભાષા અને માધ્યમ

ન્યાયી વ્યવહારોની સંહિતા પ્રાદેશિક ભાષામાં અથવા ઋણદાર દ્વારા સમજાય તે ભાષામાં અગ્રતાથી રહેશે, જે વિવિધ હિસ્સાધારકોની માહિતી માટે કંપનીની વેબસાઈટ પર મૂકવામાં આવશે. નકલો વિનંતી પર ઉપલબ્ધ કરાશે.

વધુ વ્યાજ વસૂલી વિશે નિયમન

• એબીએફએલે વ્યાજ દરો અને પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ ગોઠવી છે.

• એબીએફએલે ફંડ્સનો ખર્ચ, માર્જિન અને લોન અને એડવાન્સીસ માટે લાગુ થનાર વ્યાજ દર નક્કી કરવા માટે જોખમ પ્રીમિયમને ધ્યાનમાં લઈને વ્યાજ દર મોડેલ અપનાવ્યું છે.

• વ્યાજ દર ઋણદારના જોખમના ગ્રેડેશન પર મોટે ભાગે આધારે લાગુ કરાશે, જેમ કે, તેમની નાણાકીય શક્તિ, વેપાર, વેપારને અસર કરતું નિયામક વાતાવરણ, સ્પર્ધા, ઋણદારનો ગત ઇતિહાસ વગેરે.

• સન્મુખતા માટે લાગુ વ્યાજ દર ઋણદાર અથવા ગ્રાહકને અરજી ફોર્મમાં જાહેર કરાશે અને મંજૂરી

પત્રમાં વિશિષ્ટ રીતે જાણ કરાશે.

• વ્યાજ દર વાર્ષિકીય રહેશે, જેથી ઋણદાર અકાઉન્ટમાં ચોક્કસ કેટલો દર લાગુ કરવામાં આવે છે તેનાથી ઋણદાર વાકેફ રહેશે.

વધુ પડતા લાગુ કરાતા વ્યાજ વિશે ફરિયાદ

એબીએફએલે વ્યાજ દરો અને પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ ગોઠવી છે. આ સંબંધમાં લોનના નિયમો અને શરતો અંગે પારદર્શકતા વિશે ન્યાયી વ્યવહારોની સંહિતામાં સંકેત આપેલી માર્ગદર્શિકા નજર સામે રખાશે.

ગોપનીયતા

(એ) ગ્રાહક દ્વારા અધિકૃતિ અપાઈ હોય તે સિવાય એબીએફએલ બધી અંગત માહિતી ગોપનીય અને વિશ્વસનીયતા તરીકે ગણશે.

(બી) ગ્રાહક દ્વારા અધિકૃતિ અપાઈ હોય તે સિવાય એબીએફએલ નિમ્નલિખિત અપવાદાત્મક કિસ્સા સિવાય કોઈ પણ અન્ય કંપનીને લેણદેણની વિગતો જાહેર નહીં કરશે:

- કાનૂની અથવા નિયામક કાયદાથી માહિતી આપવી
- જો આ માહિતી જાહેર કરવાની જનતા પ્રત્યે ફરજ હોય
- ડેટા ઋણદારની સંમતિથી ગ્રુપ કંપનીઓ સાથે આદાનપ્રદાન કરી શકાય છે.
- એબીએફએલ વેચાણના હેતુથી કોઈ પણ અન્યને ગ્રાહકની માહિતી આપવા માટે આનો કારણ તરીકે ઉપયોગ નહીં કરશે.

પરચુરણ

હાલમાં એબીએફએલ ગોલ્ડ જ્વેલરીના કોલેટરલ કે કમર્શિયલ વેહિકલ ફાઈનાન્સ સામે ધિરાણ આપતી નથી. આ પ્રોડક્ટ રેખાઓનો ઉમેરો થાય તો એફપીસી નીતિ આરબીઆઈ દ્વારા સ્થાપિત માર્ગદર્શિકાની રેખામાં અનુકૂળ રીતે અદ્યતન કરવામાં આવશે.