

## उचित आचरण संहिता

### १) आमुख

हीरानंदानी फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड ("कंपनी/ एचएफएस"), ने कस्टमरों के साथ व्यवहार करते समय गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी) हेतु भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी निर्देशों के अनुरूप निम्नांकित उचित आचरण संहिता को अपनाया है।

उचित आचरण संहिता ("एफपीसी") का उद्देश्य नीचे बताए क्षेत्रों को कवर करना है:

- लोनों के लिए आवेदन और उनका प्रॉसेसिंग
- लोन का मूल्यांकन एवं नियम/शर्तें
- नियम व शर्तों में बदलाव समेत ऋण का संवितरण
- सामान्य प्रावधान
- शिकायत निपटारा प्रक्रिया
- ब्याज शुल्क, और
- पीनल चार्जेज

### २) उद्देश्य

- कस्टमरों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित कर उत्तम, उचित व भरोसेमंद आचरणों को बढ़ावा देना।
- पारदर्शिता बढ़ाना, ताकि कस्टमरों को इस बात की बेहतर समझ हासिल हो सके कि वे सेवाओं से वाकई क्या-क्या उम्मीद कर सकते हैं।
- कस्टमरों व कंपनी के बीच उचित और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना।

### ३) लोनों के लिए आवेदन और उनका प्रॉसेसिंग

- a. ऋण/लोन सुविधा से जुड़ी सभी जरूरी सूचना लोन आवेदन फॉर्म में या दूसरे तरीकों (टर्म शीट, सैंक्शन लेटर इत्यादि) के जरिए उपलब्ध कराई जाएगी। लोन आवेदन फॉर्म में विधिवत भरे गए आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले जरूरी दस्तावेजों के निपटारे की समय-सीमा का भी उल्लेख होगा/शामिल होगा, जो आवश्यक दस्तावेजों की प्राप्ति के अधीन होगा।
- b. क्लाइंट के पास ऋण से जुड़े सभी पत्राचार, लोन दस्तावेज, रि कॉल नोटिस इत्यादि स्थानीय भाषा या क्लाइंट द्वारा समझी जाने वाली भाषा में हासिल करने का विकल्प होगा। ऐसी सूरत में, क्लाइंट को अपनी पसंदीदा भाषा में अलग से संवाद स्थापित करना होगा।
- c. भरे गए आवेदन पत्रों की प्राप्ति उचित समय सीमा के भीतर विधिवत रूप से स्वीकार की जाएगी।

### ४) लोन का मूल्यांकन एवं नियम/शर्तें

- a. लोन आवेदनों का मूल्यांकन कंपनी की क्रेडिट मूल्यांकन प्रक्रिया और नीतियों के अनुरूप ही किया जाएगा। क्लाइंट को ऋण आवेदन की पावती में वर्णित ऋण आवेदन के मूल्यांकन की अवधि के भीतर, स्थानीय

भाषा में या क्लाइंट द्वारा समझी जाने वाली भाषा में ऋण मूल्यांकन (अनुमोदन/अस्वीकृति) के नतीजे की जानकारी दी जाएगी।

- b. लोन स्वीकृत होने पर, कंपनी क्लाइंट को स्वीकृत ऋण की राशि, वार्षिक ब्याज दर और अन्य अहम नियम व शर्तें मंजूरी पत्र (सैंक्शन लेटर) के जरिए या पत्राचार के लिए आवेदन फॉर्म में क्लाइंट द्वारा चुनी गई भाषा में सूचित करेगी। देर से अदायगी के लिए कंपनी द्वारा लिया जाने वाला पीनल चार्ज, यदि कोई हो, तो अन्य शुल्क, इत्यादि ऋण के नियमों व शर्तों के गैर-अनुपालन पर शुल्क की अनुसूची के अनुसार लगाया जाएगा, जिसका उल्लेख लोन अग्रीमेंट में बोल्ड में किया जाएगा और उसे कंपनी की वेबसाइट पर भी डाला जाएगा। ऐसे नियमों व शर्तों की स्वीकृति कंपनी द्वारा बनाई रखी जाएगी।
- c. क्लाइंट के साथ कंपनी मंजूर किए ऋण की राशि, लागू होने वाली ब्याज की वार्षिक दर, नियमों व शर्तों के साथ शुल्क की शिड्यूल का संकेत देते हुए एक करार (अग्रीमेंट) पूरा करेगी। करार की अनुसूची व अनुलग्नक के साथ उक्त करार की एक प्रति क्लाइंट द्वारा चुनी गई भाषा में उसे दी जाएगी।
- d. जब मंजूर किए ऋण के अहम नियमों व शर्तों का अनुपालन न करने पर पीनल चार्ज जाता है, तो यह समय-समय पर आरबीआई द्वारा जारी दिशा-निर्देशों के अनुरूप होगा।

#### ५) नियम व शर्तों में बदलाव समेत ऋण का संवितरण

- a. नियम व शर्तों, ब्याज दरों में किसी बदलाव, खाते में ख़ास बदलावों के मामले में उधारकर्ताओं को व्यक्तिगत रूप से जानकारी दी जाएगी, और अन्य के मामले में, यह कंपनी के रजिस्टर्ड ऑफिस / कॉर्पोरेट ऑफिस पर या ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन वेबसाइट पर संभावित रूप से प्रभावी किए जाएंगे। इस आशय की एक उचित शर्त लोन अग्रीमेंट में शामिल की जाएगी।
- b. अग्रीमेंट के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/तीव्र करने का निर्णय कंपनी के साथ कर्ज लेने वाले द्वारा निष्पादित लोन के दस्तावेजों के नियमों व शर्तों के अनुरूप होगा।
- c. लोन से संबंधित सभी प्रतिभूतियां (सिक्योरिटीज) लोन के पूर्ण और अंतिम भुगतान मिल जाने पर जारी की जाएंगी, जो किसी भी वैध या संविदात्मक अधिकार या ग्रहणाधिकार या सेट-ऑफ़ के अधिकार के अधीन होगी, जो कंपनी या किसी अन्य व्यक्ति के पास उधारकर्ताओं के विरुद्ध लोन डॉक्युमेंट्स के तहत हो सकता है। यदि सेट-ऑफ़ के ऐसे अधिकार का इस्तेमाल किया जाना हो, तो उधार लेने वाले को उस बारे में नोटिस दिया जाएगा, जिसमें शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूरी जानकारी दी जाएगी, जिनके तहत प्रतिभूतियों/प्रतिभूतियों से आने वाली बिक्री आमदनियों को बनाए रखने या हटाने (सेट-ऑफ़ करने) का अधिकार या बिक्री आय को ट्रांसफर करने के लिए कंपनी द्वारा इस्तेमाल किया जाता है। यदि कोई हो, तो अन्य बकाया राशि के साथ ऋण के पूर्ण और अंतिम भुगतान के मामले में, कंपनी द्वारा पूरी अदायगी / ऋण खाते के निपटारे के बाद ३० दिनों की अवधि के भीतर "कोई बकाया देय नहीं" प्रमाण पत्र जारी किया जाएगा।
- d. ऋण से जुड़ी सभी नोटिस, पत्राचार स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में दिए जाएंगे।

#### ६) विकलांग आवेदक

विकलांगता के आधार पर कंपनी शारीरिक/दृष्टि की समस्या वाले आवेदकों को ऋण सुविधाओं समेत उत्पाद व सुविधाएं मुहैया कराने में कोई भेदभाव नहीं करेगी। उन्हें दूसरे आवेदकों के ही समान देखा जाएगा और उनके

आवेदन को कंपनी की क्रेडिट प्रॉसेस और पॉलिसी के अनुरूप योग्यता के आधार पर निपटाया जाएगा। विकलांग आवेदकों को सही उत्पाद या ऋण सुविधा को समझने, चुनाव करने और उसका लाभ उठाने में सक्षम बनाने के लिए हर संभव सहायता दी जाएगी।

### ७) सामान्य प्रावधान

- कंपनी लोन डॉक्यूमेंटों के नियमों व शर्तों में दिए गए उद्देश्यों तथा प्रावधानों को छोड़कर, उधारकर्ता के मामलों में तबतक हस्तक्षेप नहीं करेगी, जब तक कि कोई नई जानकारी, जो उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट न की गई हो, वह कंपनी के ध्यान में आ गई हो।
- उधारकर्ता से उधार खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध मिलने की स्थिति में, सहमति या अन्यथा, यानी कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो, तो वह अनुरोध मिलने की तिथि से २१ दिनों के भीतर सूचित की जाएगी।
- ऋणों की रिकवरी की स्थिति में, कंपनी अनावश्यक उत्पीड़न का प्रयास नहीं करेगी, जैसे कि लोन लेने वाले को कठिन समय में लगातार परेशान करना, ऋणों की वसूली के लिए बाहुबल का इस्तेमाल करना और कानूनी ढांचे के भीतर काम करना।
- कंपनी को-ऑब्लिगेंट के साथ या उसके बगैर व्यक्तिगत उधारकर्ताओं से व्यवसाय के अलावा अन्य प्रयोजनों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फोरक्लोजर चार्ज/प्री-पेमेंट चार्ज नहीं लेगी। फोरक्लोजर चार्ज समय-समय पर जारी नियामक निर्देशों के अनुरूप लागू किया जाना है।

### ८) शिकायत निपटारा

उचित आचरण संहिता को लागू करना कंपनी की जिम्मेदारी होगी। कंपनी यह तय करने के लिए हर संभव प्रयास करेगी कि उधारकर्ताओं/कस्टमरों के साथ उसका व्यवहार सुगम और परेशानी मुक्त हो। किसी उधारकर्ता/कस्टमर द्वारा कंपनी के ध्यान में लाई गई किसी भी शिकायत को झटपट निपटाया जाएगा।

कंपनी के निदेशक मंडल ने शिकायतों व परेशानियों को दूर करने के लिए संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण प्रणाली की व्यवस्था की है। कंपनी के अधिकारियों के फ़ैसलों से पैदा होने वाले सभी विवादों/शिकायतों को उनके ध्यान में लाने के बाद कम से कम आगे के ऊंचे लेवल पर सुना जाएगा और उसका निपटारा किया जाएगा।

उचित आचरण संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के कई स्तरों पर शिकायत निवारण प्रणाली के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर निदेशक मंडल (या उसकी एक समिति) को सौंपी जाएगी।

शिकायत निवारण अधिकारी ("जीआरओ") और आरबीआई (आरबीआई) के स्थानीय कार्यालय (जहां एक महीने की अवधि के भीतर शिकायत/विवाद का हल न निकलने पर संपर्क किया जा सकता है) का संपर्क विवरण उन सभी शाखाओं/स्थानों पर दिया जाएगा जहां कंपनी अपना व्यवसाय परिचालित करती है।

शिकायत निवारण तथा एस्केलेशन मैट्रिक्स (एस्केलेशन मैट्रिक्स) की व्यापक प्रक्रिया शिकायत निवारण प्रणाली का हिस्सा होती है, जो कंपनी की वेबसाइट पर दी जाती है और शाखाओं में भी उपलब्ध होगी और इसे नोटिस बोर्ड पर भी प्रदर्शित किया जाएगा।

## ९) ब्याज शुल्क

- ब्याज की दर फंड की लागत, मार्जिन व जोखिम प्रीमियम इत्यादि जैसी बातों पर विचार करने के बाद निर्धारित की जाती है। यह तय करने के लिए कि कस्टमरों से ज्यादा ब्याज दर और शुल्क न वसूला जाए, कंपनी ने "ब्याज दर नीति" अपनाई है और वह कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध रहेगी।
- ब्याज दरों में जब भी कोई बदलाव होगा, उसे वेबसाइट पर प्रकाशित किया जाएगा या प्रकाशित जानकारी को अपडेट किया जाएगा।
- ब्याज की दर वार्षिक होगी, जिससे उधारकर्ता को उन सटीक दरों के बारे में जानकारी हो, जो खाते पर लगाई जाएंगी।

## १०) संहिता की समीक्षा

कोड की समीक्षा हर वर्ष या नियामक जरूरतों के अनुरूप की जाएगी।

.....XXX.....