

रास्त आचारसंहिता

1. परिचय

हिरानंदानी फायनान्शियल सर्विसेस प्रायव्हेट लिमिटेड ("कंपनी/एचएफएस"), भारतीय रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपन्यांसाठी (एनबीएफसीज) दिलेल्या निर्देशांचे पालन करण्यासाठी, ग्राहकांसोबत व्यवहार करताना रास्त वर्तनासाठी खालील संहिता स्वीकारलेली आहे. रास्त आचारसंहितेचा उद्देश पुढील क्षेत्रांचा समावेश करण्याचा हेतू आहे:

- कर्जासाठीचे अर्ज आणि त्यांच्यावर प्रक्रिया करणे
- कर्जाचे अप्रेजल आणि नियम/अटी
- कर्जाचे वितरण, ज्यात नियम व अटीमधील बदलांचाही समावेश आहे
- सर्वसाधारण तरतुदी
- तक्रारनिवारण यंत्रणा
- व्याजआकार, आणि
- दंडात्मक आकार

2. उद्दिष्ट

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके निश्चित करून उत्तम, रास्त आणि विश्वासाई आचरणाला चालना देणे.
- ग्राहकांनी सेवांकडून कोणत्या रास्त अपेक्षा ठेवाव्यात हे नीट समजावे म्हणून पारदर्शकता वाढवणे.
- ग्राहक आणि कंपनी यांच्यामध्ये रास्त आणि सौहार्दाचे संबंध स्थापन करण्यासाठी चालना देणे.

3. कर्जासाठीचे अर्ज आणि त्यावरील प्रक्रिया

- क. कर्जाशी/कर्जसुविधेशी संबंधित सर्व संबंधित माहिती कर्जासाठीच्या संबंधित अर्जात किंवा इतर माध्यमांतून (टर्म शीट, मंजूरीचे पत्र, इ.) उपलब्ध करून दिली जाईल. भरून पूर्ण केलेल्या कर्जाच्या अर्जासोबत सादर करणे आवश्यक असलेली कागदपत्रे कर्जाच्या अर्जात दर्शवलेली/सामावलेली असतील आणि आवश्यक ती कागदपत्रे प्राप्त झाल्यास अर्ज किती कालावधीत निकाली काढला जाईल हेही दर्शवलेले असेल.
- ख. सर्व पत्रव्यवहार, कर्जाचे दस्तऐवज, कर्ज परत घेण्यासंबंधीच्या सूचना, इत्यादी प्रादेशिक भारतीय भाषांमध्ये किंवा ग्राहकाला समजत असेल त्या भाषेमध्ये प्राप्त करण्याचा पर्याय ग्राहकाला उपलब्ध असेल.

ग. पूर्ण केलेल्या अर्जाची पोचपावती योग्य वेळी दिली जाईल.

4. कर्जाचे निर्धारण व नियम/अटी

- क. कंपनीच्या पतनिर्धारण प्रक्रियेनुसार कर्जाच्या अर्जाचे मूल्यांकन केले पाहिजे. ग्राहकाला पतनिर्धाणाविषयीची माहिती (मंजुरी/नकार) प्रादेशिक भारतीय भाषेत किंवा ग्राहकाला समजत असलेल्या भाषेत अर्जाच्या पोचपावतीत दर्शविलेल्या निर्धाणाच्या कालावधीच्या आत दिली पाहिजे.
- ख. कर्ज मंजूर झाल्यानंतर मंजूर करण्यात आलेली रक्कम, वार्षिक व्याजदर आणि इतर नियम व अटी कंपनी मंजुरीच्या पत्राच्या माध्यमातून किंवा अन्य मार्गांनी पत्रव्यवहार, इत्यादीसाठक्ष दिलेल्या फॉर्ममध्ये ग्राहकाने निवडलेल्या भाषेत ग्राहकाला कळवील. उशिरा पेमेंट केल्याबद्दल, इतर आकारांसाठी दंडात्मक आकार जर काही कंपनीद्वारे आकारले जाणार असतीलच, तर ते कर्जाच्या नियम व अटीचे अनुपालन न केल्यामुळे आकारण्यात येणाऱ्या आकारांच्या परिशिष्टानुसार असले पाहिजेत आणि ते ठळक अक्षरात कर्जाच्या करारात दर्शविले पाहिजेत आणि कंपनीच्या संकेतस्थळावर प्रदर्शित केले पाहिजेत.
- असे नियम व अटी मान्य केल्याची प्रत कंपनी स्वतःकडे ठेवून घेईल.
- ग. कंपनी करार करील, ज्यात मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम, लागू असलेला वार्षिक व्याजदर, आकारांचे परिशिष्ट व त्यासोबत ग्राहकासाठीचे नियम व अटी यांचा समावेश असेल. सदर कराराची प्रत ग्राहकाने निवडलेल्या भाषेत त्याला पुरवली जाईल.
- घ. मंजूर केलेल्या कर्जाच्या महत्वाच्या नियम व अटीनुसार अनुपालन न केल्यास जेव्हा दंड आकारला जाईल, तेव्हा तो आरबीआयने वेळोवेळी प्रसृत केलेल्या मार्गदर्शक सूचनांनुसार असेल.

5. कर्जाचे वितरण, नियम व अटीमधील बदलांसह

- क. नियम व अटी, व्याजदर यांमध्ये झालेल्या बदलांविषयी, ते जर खातेविशिष्ट आकार असतील, तर कर्जदाराला व्यक्तिशः कळविले जाईल आणि इतर बाबतीत ते कंपनीच्या नोंदणीकृत कार्यालयात/कॉर्पोरेट कार्यालयात किंवा संकेतस्थळावर उपलब्ध असतील. व्याजदरांमधील आणि आकारांमधील बदल हे भविष्यलक्षी पद्धतीने लागू केले जातील. यासंबंधीचा योग्य तो नियम करारात समाविष्ट केला जाईल.
- ख. पेमेंट परत घेण्याचा/त्याला चालना देण्याचा किंवा करारानुसार काम करण्याचा निर्णय हा कर्जदाराने कंपनीसोबत केलेल्या करारामधील अटीनुसार असेल.
- ग. कर्जाशी संबंधित सर्व तारणवस्तू ह्या, कर्जाच्या दस्तऐवजांवर कोणत्याही व्यक्तीचा किंवा कंपनीचा कायदेशीर किंवा करारातून आलेला हक्क किंवा धारणाधिकार किंवा हक्क यांच्या पूर्ततेच्या अधीन राहून, कर्जाच्या पूर्ण रकमेची परतफेड झाल्यानंतरच परत करण्यात येतील. अशा प्रकारे हक्काची अंमलबजावणी करावयाची असेल, तर त्याविषयी कर्जदाराला सूचना दिली जाईल, ज्यात उर्वरित दाव्याचे संपूर्ण तपशील दिले जातील आणि ज्या तारण वस्तू ठेवून

घेण्याचा किंवा त्याबदल्यात विकण्याचा/तारणवस्तूंच्या विक्रीतून प्राप्त झालेली रक्कम किंवा तारणवस्तू किंवा विक्रीतून प्राप्त झालेली रक्कम हस्तांतरित करण्याचा हक्क कंपनीद्वारे बजावला जाईल. कर्जाच्या रकमेची संपूर्ण आणि अंतिम परतफेड, त्यावर इतर काही देणी असतील तर त्यांच्यासह प्राप्त झाल्यानंतर “कोणतेही येणे बाकी नसल्याचे” (नो ड्यूज सर्टिफिकेट) प्रमाणपत्र, कर्जाच्या संपूर्ण रकमेची परतफेड झाल्यानंतर कंपनीद्वारे दिले जाईल.

घ. कर्जाशी संबंधित सर्व सूचना, पत्रव्यवहार हा प्रादेशिक भारतीय भाषेत किंवा कर्जदाराला समजत असेल त्या भाषेत केला जाईल.

6. अपंगत्व असलेला कर्जदार

कर्जसुविधांसह उत्पादने आणि सेवा पुरवताना शारीरिक अपंगत्व/दृष्टिदोष असलेल्या अर्जदारांच्या बाबतीत त्यांच्या अपंगत्वाच्या कारणास्तव कंपनी कोणताही भेदभाव करणार नाही. त्यांना इतर कर्जदारांप्रमाणेच वागणूक दिली जाईल आणि त्यांच्या अर्जावर पतप्रक्रियेनुसार आणि कंपनीच्या धोरणानुसार गुणदोषांच्या आधारे निर्णय घेतला जाईल. अपंगत्व असलेल्या अर्जदारांना शक्य तेवढे सर्व साह्य केले जाईल, ज्यामुळे त्यांना योग्य ते उत्पादन किंवा कर्जविधा समजून घेऊन त्याची निवड करता येईल व लाभ घेता येईल.

7. सर्वसाधारण तरतुदी

- क. कर्जाच्या दस्तऐवजांमध्ये उल्लेख केलेल्या नियम व अटींमधून तरतूद असलेल्या हेतूव्यतिरिक्त किंवा कर्जदाराने आधी उघड न केलेली माहिती कंपनीच्या लक्षात आल्याचा अपवाद वगळून, कंपनी कर्जदाराच्या कार्यात कंपनी ढवळाढवळ करणार नाही.
- ख. कर्जखात्याचे हस्तांतरण करण्यासाठी कर्जदाराकडून विनंती प्राप्त झाल्यास, त्यासाठी संमती देणे किंवा काय, म्हणजेच कंपनीची काही हरकत असल्यास ती अशी विनंती प्राप्त झाल्यापासून २१ दिवसांच्या आत कर्जदाराला कळविली जाईल.
- ग. कर्जाची वसुली करण्याच्या प्रकरणात कंपनी अनावश्यक छळवणूक करणार नाही, म्हणजेच गैरसोयीच्या वेळी कर्जदाराला सातत्याने त्रास देणार नाही, कर्जवसुलीसाठी शारीरिक बळाचा वापर करणार नाही आणि कायदेशीर चौकटीत हे काम करील.
- घ. बदलत्या व्याजदरावर मंजूर केलेल्या कर्जासाठी कंपनी मुदतपूर्तीपूर्वी परतफेडीसाठी/मुदतीआधी पैसे भरणा करण्यासाठी, इतर उत्तरदायी व्यक्तींसह किंवा त्यांच्या शिवाय वैयक्तिक कर्जदाराच्या व्यवसायाव्यतिरिक्त हेतूंचा अपवाद वगळता, कोणताही आकार लावणार नाही. वेळोवेळी प्रसृत करण्यात आलेल्या नियामक निर्देशानुसार मुदतपूर्तीपूर्वीच्या परतफेडीसाठी आकार लावले जातील.

8. तक्रारनिवारण

रास्त आचारसंहितेची अंमलबजावणी करणे ही कंपनीची जबाबदारी असेल. कंपनीचा कर्जदारांसोबतचा/ग्राहकांसोबतचा व्यवहार सुकर आणि विना कटकटीचा असेल ह्याची खातरजमा

करण्यासाठी कंपनी शक्य ते सर्व प्रयत्न करील कर्जदाराद्वारे/ग्राहकाद्वारे कंपनीच्या निदर्शनास आणलेली कोणतीही तक्रार त्वरेने हाताळली जाईल.

कंपनीच्या संचालक मंडळाने तक्रारी आणि गाऱ्हाण्यांचे निवारण करण्यासाठी योग्य ती तक्रारनिवारण यंत्रण कंपनीच्या आतच तयार केलेली आहे. कंपनीच्या कर्मचाऱ्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवलेले सर्व विवाद/तक्रारी ऐकून घेतल्या जातील आणि किमान एका वरच्या पातळीवर निदर्शनास आणल्यानंतर त्यांच्याकडून निकाली काढल्या जातील.

रास्त आचारसंहितेच्या अनुपालनासंबंधीचा ठरावीक कालावधीनंतरचा आणि व्यवस्थापनाच्या विविध पातळ्यांवर कार्यरत असलेल्या तक्रारनिवारण यंत्रणेविषयीचा एकत्रित अहवाल ठरावीक कालावधीनंतर संचालक मंडळाला (किंवा त्यांच्या समितीला) सादर केला जाईल.

तक्रारनिवारण अधिकाऱ्यांच्या (“जीआरओ”) आणि आरबीआयच्या स्थानिक कार्यालयाच्या संपर्काचे तपशील (तक्रारीचे/विवादाचे निवारण एका महिन्याच्या आत झाले नाही तर ज्यांच्याशी संपर्क करता येईल) कंपनी तिचा व्यवसाय ज्या ठिकाणी करित असेल तेथील सर्व शाखांमध्ये/जागांवर प्रदर्शित केले जातील.

तक्रारनिवारणाची तपशीलवार प्रक्रिया आणि एस्केलेशन मॅट्रिक्स हे तक्रारनिवारण यंत्रणेचा भाग असतात, जी कंपनीच्या संकेतस्थळावर प्रदर्शित केली जाते आणि ती शाखांमध्येही उपलब्ध असेल आणि सूचनाफलकांवरही प्रदर्शित केली जाईल.

9. व्याजाचे आकार

- निधीसाठीचा खर्च, मार्जिन आणि रिस्क प्रिमिअम, इत्यादी घटकांचा विचार केल्यानंतर व्याजदर ठरवले जातात. ग्राहकांसाठी भरमसाठ व्याजदर आकारले जात नाहीत आणि कंपनीने “व्याजदरांचे धोरण” अवलंबलेले आहे ह्याची खातरजमा केली जाईल आणि ते कंपनीच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध असतील.
- संकेतस्थळावर किंवा इतरत्र प्रकाशित केलेली माहिती ही जेव्हा व्याजदरांमध्ये बदल होतील तेव्हा अद्ययावत केली जाईल.
- व्याजाचे दर हे वार्षिकीकृत असतील, ज्यामुळे कर्जदाराला त्याच्या खात्यासाठी नेमका किती दर आकारला जाईल ह्याची जाणीव होईल.

10. आचारसंहितेचे पुनरालवलोक

आचारसंहितेचे पुनरालवलोकन दरवर्षी किंवा नियामक आवश्यकतांनी निर्धारित केल्यानुसार केले जाईल.

.....XXX.....