

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్

1. ముందుమాట

నాన్ బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలకు (ఎన్ బిఎఫ్ సిలు) రిజర్వు బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా జారీచేసిన నిర్దేశనలకు అనుగుణంగా హీరానందాని ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ ("కంపెనీ/హెచ్ఎఫ్ఎస్"), కస్టమర్లతో లావాదేవీలు జరిపేటప్పుడు ఈ కింది ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ని అవలంబించింది. ఈ కింది అంశాలను కవర్ చేయడం ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ("ఎఫ్పిసి") యొక్క ఉద్దేశం:

- రుణాలకు దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్
- రుణ అప్రైజల్ మరియు నియమ/నిబంధనలు
- నియమ నిబంధనల్లో మార్పులతో సహా, రుణాల వితరణ
- సాధారణ ఏర్పాట్లు
- ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం, మరియు
- వడ్డీ ఛార్జీలు

2. లక్ష్యం

- కస్టమర్లతో లావాదేవీలు జరిపేటప్పుడు కనీస ప్రమాణాలు నెలకొల్పడం ద్వారా మంచి, న్యాయమైన మరియు నమ్మకమైన అభ్యాసాలను అవలంబించుట
- సర్వీసుల నుంచి తాము సహేతుకంగా ఏం ఆశించవచ్చనే విషయం మెరుగ్గా అర్థంచేసుకునేలా కస్టమర్లకు వీలు కల్పించేందుకు పారదర్శకత పెంచడం.
- కస్టమర్లకు మరియు కంపెనీకి మధ్య న్యాయమైన మరియు సుహృద్భావ సంబంధాలు నెలకొల్పుట.

3. రుణాలకు దరఖాస్తు చేయుట మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

ఎ. రుణం/రుణ సదుపాయానికి సంబంధించిన సంబంధిత సమాచారం మొత్తం సంబంధిత రుణ దరఖాస్తు ఫారం(ల)లలో లేదా ఇతర పద్ధతుల (టర్మ్ షీట్, మంజూరు లేఖ తదితరవి) ద్వారా అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది. సంపూర్ణంగా నింపిన దరఖాస్తు ఫారం మరియు అవసరమైన డాక్యుమెంట్లు అందడానికి లోబడి, దరఖాస్తు పరిష్కరించబడే గడువుతో పాటు సమర్పించవలసిన డాక్యుమెంట్లు కూడా రుణ దరఖాస్తు ఫారంలో ఉంటాయి/సూచిస్తుంది.

బి. రుణానికి సంబంధించిన ఉత్తరప్రత్యుత్తరాలు, రుణ పత్రాలు, రీకాల్ నోటీసులు వగైరా అన్నిటినీ మాత్రం భాషలో లేదా క్లయింట్ అర్థంచేసుకునే భాషలో పొందే వికల్పం క్లయింట్ కి ఉంటుంది. దీని కోసం తగిన వికల్పాన్ని ఎంచుకోవడం ద్వారా రుణ దరఖాస్తు ఫారంలో తన ప్రాధాన్యతను క్లయింట్ (అతను/ఆమె/అది) సూచించవలసి ఉంటుంది.

సి. పూర్తిచేసిన దరఖాస్తు ఫారాలు అందిన విషయం సముచితమైన కాల వ్యవధి లోపు రూపొందించబడుతుంది.

4. రుణం అప్రైజల్ మరియు నియమ/నిబంధనలు

ఎ. కంపెనీ యొక్క క్రెడిట్ అప్రైజల్ ప్రక్రియ మరియు విధానాలకు అనుగుణంగా రుణ దరఖాస్తులు మదింపుచేయబడతాయి. రుణ దరఖాస్తుకు ఎక్సాలెన్ట్ మెంట్ లో సూచించిన రుణ దరఖాస్తును అప్రైజల్ కోసం నిర్ణీత వ్యవధి లోపు క్రెడిట్ అప్రైజల్ (అపూవల్/తిరస్కరణ) ఫలితం క్లయింట్ కి మాత్రం భాషలో లేదా క్లయింట్ కి అర్థమైన భాషలో సూచించబడుతుంది.

బి. రుణాన్ని అప్రూవ్ చేసిన మీదట, మంజూరు చేసిన రుణ మొత్తం, వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు ఇతర ముఖ్యమైన నియమ నిబంధనలను క్లయింట్ కి మంజూరు లేఖ రూపంలో లేదా కరెస్పాండెన్స్ కోసం దరఖాస్తు ఫారంలో క్లయింట్ ఎంచుకున్న భాషలో కంపెనీ తెలియజేస్తుంది. ఆలస్యంగా చెల్లించడం, వగైరా లాంటి వాటికి కంపెనీ విధించే అపరాధ వడ్డీ, ఏదైనా ఉంటే, రుణ ఒప్పందంలో లావుపాటి అక్షరాల్లో పేర్కొనబడుతుంది. ఆమోదించిన ఇలాంటి నియమ నిబంధనలను కంపెనీ అట్టిపెట్టుకుంటుంది.

సి. నియమ నిబంధనలతో పాటు మంజూరు చేసిన రుణ మొత్తం, వర్తించే వార్షిక వడ్డీ రేటును సూచించే ఒప్పందాన్ని క్లయింట్ తో కంపెనీ కుదుర్చుకుంటుంది. సదరు ఒప్పందం కాపీని ఒప్పందానికి గల పెడ్యూలు(ళ్ళు) మరియు అనుబంధం(ల)తో పాటు క్లయింట్ ఎంచుకున్న భాషలో క్లయింట్ కి ఇవ్వబడుతుంది.

5. నియమ నిబంధనల్లో మార్పులతో సహా, రుణాల వితరణ

ఎ. నియమ నిబంధనలు, వడ్డీ రేట్లలో ఏదైనా మార్పులు ఉంటే, అవి అకౌంట్ కి నిర్దిష్టమైనవి అయితే రుణగ్రహీతలకు వ్యక్తిగతంగా తెలియజేయబడతాయి మరియు ఇతరవి అయితే, కంపెనీ యొక్క రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయంలో/కార్పొరేట్ కార్యాలయంలో లేదా వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉంచబడతాయి. వడ్డీ రేట్లలో మార్పులు మరియు ఛార్జీలు మున్ముందు అమలుచేయబడతాయి. ఈ మేరకు తగిన షరతు రుణ ఒప్పందంలో చేర్చబడుతుంది.

బి. ఒప్పందం కింద పేమెంట్ లేదా పర్ఫార్మెన్స్ రీకాల్/యాక్సెలరేట్ చేయాలన్న నిర్ణయం కంపెనీతో రుణగ్రహీత కుదుర్చుకున్న రుణ పత్రాలలోని నియమ నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.

సి. రుణానికి సంబంధించిన సెక్యూరిటీలన్నీ, రుణగ్రహీతలపై రుణ పత్రాల కింద కింద కంపెనీకి లేదా మరొక వ్యక్తి ఎవరికైనా గల ఏదైనా చట్టబద్ధ లేదా కాంట్రాక్టుసంబంధ హక్కు లేదా ధారణాధికారం లేదా సెటాప్

హక్కుకు లోబడి, రుణాల సంపూర్ణ మరియు తుది చెల్లింపు అందిన మీదట విడుదల చేయబడతాయి. ఇలాంటి సెటాప్ హక్కును వినియోగించుకోవలసి వస్తే, మిగతా క్లెయిమ్ల గురించి మరియు సెక్యూరిటీలను/సెక్యూరిటీ నుంచి విక్రయ మొత్తాలను అట్టిపెట్టుకునేందుకు లేదా సెటాప్ చేసేందుకు గల షరతులు లేదా సెక్యూరిటీలను లేదా విక్రయ మొత్తాలను బదిలీ చేసేందుకు కంపెనీకి గల హక్కు గురించి రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది. ఇతర బకాయిలు ఏవైనా ఉంటే వాటితో పాటు రుణాల సంపూర్ణ మరియు తుది చెల్లింపు చేస్తే, రుణగ్రహీత/కస్టమర్ నుంచి అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుంచి 1 నెల లోపు కంపెనీ “చెల్లించవలసిన బకాయిలు లేవు” సర్టిఫికేట్‌ని కంపెనీ జారీచేస్తుంది.

రుణానికి సంబంధించిన నోటీసులన్నీ, కరెస్పాండెన్స్ మొత్తం మాతృభాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థంచేసుకునే భాషలో అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.

6. అంగవైకల్యం గల దరఖాస్తుదారు

అంగవైకల్యం ఉందనే కారణంతో శారీరక/దృశ్య వైకల్యం ఉన్న దరఖాస్తుదారులకు రుణ సదుపాయాలతో సహా ప్రొడక్టుల మరియు సదుపాయాలు అందించే విషయంలో కంపెనీ వివక్ష చూపించదు. ఇతర దరఖాస్తుదారులతో సమానంగా వీళ్ళను కూడా ఆదరించడం జరుగుతుంది మరియు కంపెనీ యొక్క క్రెడిట్ ప్రక్రియ మరియు పాలసీ ప్రకారం మెరిట్ ప్రాతిపదికన వాళ్ళ దరఖాస్తు పరిశీలించడం జరుగుతుంది. సముచితమైన ప్రొడక్ట్ లేదా రుణ సదుపాయం అర్థంచేసుకునేందుకు, ఎంచుకునేందుకు మరియు వినియోగించుకునేందుకు అంగవైకల్యం గల దరఖాస్తుదారులందరికీ అవకాశం ఉన్న సహాయం మొత్తం అందించడం జరుగుతుంది.

7. సాధారణ నిబంధనలు

- ఎ. రుణ పత్రాల్లోని నియమ నిబంధనల్లో ఇచ్చిన ఉద్దేశాలతో మినహా లేదా రుణగ్రహీత గతంలో వెల్లడించని కొత్త సమాచారం కంపెనీ దృష్టికి వస్తే తప్ప రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోదు.
- బి. రుణగ్రహీత అకౌంట్ బదిలీ చేయవలసిందిగా కోరుతూ రుణగ్రహీత నుంచి అభ్యర్థన వస్తే, సమ్మతి లేదా ఇతరవి, అంటే కంపెనీ అభ్యంతరం, ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుంచి 21 రోజుల లోపు తెలియజేయబడుతుంది.

సి. రుణాల రికవరీ విషయంలో, కంపెనీ అనవసరమైన వేధింపులకు పాల్పడదు, అంటే వేళ కాని వేళల్లో రుణగ్రహీతను అదే పనిగా ఇబ్బందిపెట్టడం, రుణాల వసూలుకు భుజ బలం ఉపయోగించడం చేయదు మరియు న్యాయ చట్టం లోపల పని చేస్తుంది.

డి. సహ-ఆబ్లిగంట్లు గల లేదా లేని వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ఉద్దేశాలకు, మంజూరు చేసిన ఏవైనా ప్లోటింగ్ రేటు టర్మ్ లోన్స్పై కంపెనీ ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు/ప్రీ-పేమెంట్ జరిమానాలు విధించదు.

8. గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ అమలు బాధ్యత కంపెనీది. రుణగ్రహీతలు/కస్టమర్లతో తాను జరిపిన లావాదేవీలు సజావుగా మరియు ఇబ్బంది లేని విధంగా చేసేందుకు కంపెనీ ప్రతి ఒక్క ప్రయత్నం చేస్తుంది. రుణగ్రహీత/కస్టమర్ కంపెనీ దృష్టికి తీసుకొచ్చిన ఫిర్యాదు ఏదైనా వేగంగా పరిష్కరించబడుతుంది.

ఫిర్యాదులను మరియు గ్రీవెన్స్లను పరిష్కరించేందుకు సంస్థ లోపల సముచితమైన ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని కంపెనీ బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్లు ఏర్పాటు చేశారు. కంపెనీ నిర్వాహకుల నిర్ణయాల వల్ల ఉత్పన్నమయ్యే వివాదాలు/ఫిర్యాదులు అన్నిటినీ వినడం జరుగుతుంది మరియు తదుపరి ఉన్నత స్థాయి దృష్టికి తీసుకొచ్చిన తరువాత కనీసం ఆ స్థాయిలో పరిష్కరించబడుతుంది.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ అమలు మరియు మేనేజ్మెంట్లో వివిధ స్థాయిల్లో ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగం పనితీరుపై ఎప్పటికప్పుడు జరిపిన సమీక్ష యొక్క కన్సాలిడేటెడ్ రిపోర్టు నిర్ణీత విరామాల్లో బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్లకు (లేదా వాళ్ళ కమిటీకి) సమర్పించబడుతుంది.

గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ (“జిఆర్ఓ”) మరియు ఆర్బిఐ స్థానిక కార్యాలయం (ఫిర్యాదు/వివాదం ఒక నెల లోపు పరిష్కరించబడకపోతే దీనిని సంప్రదించవచ్చు) సంప్రదింపు వివరాలు కంపెనీ తన వ్యాపారం నిర్వహించే బ్రాంచిలు/స్థలాలు అన్నిటిలో ప్రదర్శించబడతాయి.

ఫిర్యాదు పరిష్కార మరియు ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్ రూపాల యొక్క సవరించిన ప్రక్రియ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగంలో భాగంగా ఉంటుంది, ఇది కంపెనీ వెబ్సైట్లో పెట్టబడుతుంది మరియు బ్రాంచిల్లో కూడా లభిస్తుంది మరియు నోటీసు బోర్డులో కూడా ప్రదర్శించబడుతుంది.

9. వడ్డీ ఛార్జీలు

- ఫండ్స్ వ్యయం, మార్జిన్, రిస్కు ప్రీమియం లాంటి అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకున్న తరువాత వడ్డీ రేటు నిర్ణయించబడుతుంది. కస్టమర్లకు అధిక వడ్డీ రేటు మరియు ఛార్జీలు విధించకుండా ఉండేందుకు కంపెనీ “వడ్డీ రేట్ల నిర్ధారణకు పాలసీ” అవలంబించింది మరియు ఇది కంపెనీ వెబ్సైట్లో లభిస్తుంది.
- వెబ్సైట్లో లేదా ఇతరత్రా ప్రచురించిన సమాచారం, వడ్డీ రేట్లలో మార్పు ఉన్నప్పుడు అప్డేట్ చేయబడుతుంది,
- వడ్డీ రేటు వార్షిక రేట్లుగా ఉంటాయి, కాబట్టి అకౌంట్కి ఛార్జ్ చేయబడే కచ్చితమైన వడ్డీ రేట్లు రుణగ్రహీతకు తెలుస్తుంది.

10. కోడ్ సమీక్ష

సంవత్సరానికి ఒకసారి లేదా బోర్డు అవసరమని భావించినప్పుడు కోడ్ సమీక్షించబడుతుంది.

.....XXX.....