

## ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડ

### ૧. પ્રસ્તાવના

નોન-બેંકિંગ ફાયનાન્સિયલ કંપનીઝ (એનબીએફસી) માટે ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા જારી કરેલા નિર્દેશોને પગલે હિરાનંદાની ફાયનાન્સિયલ સર્વિસિઝ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (કંપની/ એચએફએસ)એ ગ્રાહકો સાથે વહેવાર કરતી વખતે વાજબી વહેવારપદ્ધતિ માટે નીચેની સંહિતા અપનાવી છે. ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડ (એફપીસી) નીચેનાં ક્ષેત્રોને આવરવાનો ઉદ્દેશ ધરાવે છે:

- લોન અને તેની પ્રક્રિયા માટેની અરજીઓ
- લોનનું મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો
- લોનનાં વિતરણ સહિત નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર
- સામાન્ય જોગવાઈઓ
- ફરિયાદ નિવારણ કાર્યપદ્ધતિ, અને
- વ્યાજના ચાર્જિસ

### ૨. ઉદ્દેશ

- ગ્રાહકો સાથે વહેવાર કરવામાટે લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરીને સારી, વાજબી અને વિશ્વસનીય વહેવારપદ્ધતિને પ્રોત્સાહિત કરવી.
- ગ્રાહકો સેવામાંથી કઈ વાજબી અપેક્ષા રાખી શકે એની વધુ સારી સમજ મેળવવા સક્ષમ બને તે માટે પારદર્શકતા વધારવી.
- ગ્રાહકો અને કંપની વચ્ચે વાજબી અને મૈત્રીપૂર્ણ સંબંધને પ્રોત્સાહિત કરવા.

### ૩. લોન અને તેની પ્રક્રિયા માટેની અરજીઓ

ક. લોન/લોન સુવિધાને લગતી તમામ સુસંગત માહિતી લોનની અરજીના સુસંગત ફોર્મ(ર્મ્સ)માં અથવા અન્ય પ્રકારે (ટર્મ શીટ, મંજૂરી પત્ર વગેરે)માં ઉપલબ્ધ કરવામાં આવશે. લોનનું અરજી ફોર્મ યથાયોગ્ય રીતે પૂર્ણ કરેલા અરજી ફોર્મની સાથે સુપરત કરવાના રહેશે એવા દસ્તાવેજો અને અરજીનો નિકાલ થશે એવી સમયમર્યાદા પણ દર્શાવશે/સમાવશે, જે આવશ્યક દસ્તાવેજ પ્રાપ્ત થવાને આધિન હશે.

ખ. ગ્રાહક સ્થાનિક ભાષા અથવા તેઓ સમજે એવી ભાષામાં લોનને લગતા તમામ પત્રવ્યવહાર, લોન દસ્તાવેજો, રિકોલ નોટિસ વગેરે પ્રાપ્ત કરવાનો વિકલ્પ ધરાવશે. આ ઉદ્દેશ માટે ગ્રાહકે યોગ્ય વિકલ્પ પસંદ કરીને લોન અરજી ફોર્મમાં તેમની/તેણીની પસંદગીને દર્શાવવાની હોય છે.

ગ. પૂર્ણ કરેલું અરજી ફોર્મ પ્રાપ્ત થયું હોવાની સ્વીકૃત્તિયોગ્ય સમયમર્યાદાની અંદર આપવામાં કરવામાં આવશે.

### ૪. લોનનું મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો

ક. લોનની અરજીઓની આકારણી કંપનીની ક્રેડિટ મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયા અને નીતિઓ અનુસાર કરવામાં આવશે. ગ્રાહકને લોન અરજીની સ્વીકૃત્તિની પહોંચમાં દર્શાવેલા લોન અરજીનાં મૂલ્યાંકન માટેના સમયગાળાની અંદર ક્રેડિટ મૂલ્યાંકન (મંજૂરી/નામંજૂરી)નાં પરિણામ અંગે સ્થાનિક ભાષામાં અથવા તેઓ સમજતા હોય એવી ભાષામાં જાણ કરવામાં આવશે.

ખ. લોન મંજૂર થાય ત્યારે કંપની ગ્રાહકને પત્રવ્યવહાર માટે અરજી ફોર્મમાં ગ્રાહક દ્વારા પસંદ કરેલી ભાષામાં મંજૂરી પત્ર મારફતે અથવા અન્ય પ્રકારે મંજૂર કરેલી લોનની રકમ, વાર્ષિક ધોરણે વ્યાજના દર અને અન્ય મહત્વના નિયમો અને શરતોની જાણ કરશે. મોડી પુનઃચુકવણી વગેરે માટે કંપની દ્વારા ચાર્જ

કરવામાં આવતા શિક્ષાત્મક વ્યાજ જો કોઈ હોય તો તેનો લોન કરારમાં બોલ્ડ અક્ષરમાં ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે. આ પ્રકારના નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃત્તિ કંપની પાસે જાળવી રાખવામાં આવશે.

ગ. કંપની ગ્રાહક સાથે નિયમો તથા શરતો સહિત મંજૂર કરેલી લોન, લાગુ થવા પાત્ર વાર્ષિક વ્યાજદરને દર્શાવતો કરાર કરશે. જણાવેલા કરારની એક નકલની સાથે કરારના શિડ્યુઅલ(લ્સ) અને એનેક્સર(સી) ગ્રાહક દ્વારા પસંદ કરેલી ભાષામાં તેમને પૂરા પાડવામાં આવશે.

#### પ.લોનનાં ડિસ્બર્સમેન્ટ સહિત નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર

ક. નિયમો અને શરતો, વ્યાજદરમાં કોઈ ફેરફારની જાણ વિશેષ ખાતામાં થયેલા ફેરફારના કિસ્સામાં ઋણ લેનારાઓને વ્યક્તિગત રીતે કરવામાં આવશે અને અન્યોના કિસ્સામાં તે કંપનીની નોંધણી પામેલી ઓફિસ/ કોર્પોરેટ ઓફિસ ખાતે અથવા વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરવામાં આવશે. વ્યાજદરમાં ફેરફાર અને ચાર્જિસ અપેક્ષિત રીતે અમલી થશે. આ અસર માટેની યોગ્ય શરત લોન કરારમાં દાખલ કરવામાં આવશે.

ખ. કરાર હેઠળ રિકોલ/ ઝડપી ચુકવણીનો નિર્ણય અથવા કરાર હેઠળ પ્રદર્શન કંપની સાથે ઋણ લેનાર દ્વારા અમલી કરેલા લોન દસ્તાવેજોના નિયમો અને શરતો અનુસાર હશે.

ગ. લોનને લગતી તમામ જામીનગીરીઓ લોનની સંપૂર્ણ અને આખરી ચુકવણી પ્રાપ્ત કરવા પર મુક્ત કરવામાં આવશે, જે ઋણ લેનારાઓની સામે લોનના દસ્તાવેજો હેઠળ કંપની અથવા અન્ય કોઈ વ્યક્તિ ધરાવતી હોય એવા કાયદેસર અથવા કરારગત હક અથવા લિએન કે સરભર કરવાના હકને આધિન હશે. જો સરભર કરવાના આ પ્રકારના હકનો ઉપયોગ કરવામાં આવે તો ઋણ લેનારને શેષ દાવાઓ અને એવી શરતો જેના હેઠળ જામીનગીરીઓ/ જામીનગીરીઓમાંથી વેચાણની આવક જાળવવાની અથવા સરભર કરવાની અથવા જામીનગીરીઓ કે વેચાણની આવક ટ્રાન્સફર કરવાના હકનો ઉપયોગ કંપની દ્વારા કરવામાં આવે તે વિશેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે આ અંગેની નોટિસ આપવામાં આવશે. જો કોઈ અન્ય બાકી ચુકવણી હોય તો તેની સાથે લોનની સંપૂર્ણ અને આખરી ચુકવણીના કિસ્સામાં ઋણ લેનાર/ ગ્રાહક પાસેથી વિનંતી પ્રાપ્ત કર્યાની તારીખથી ૧ મહિનાની અંદર “નો આઉટસ્ટેન્ડિંગ ડ્યુઝ” (“કોઈ બાકી ચુકવણી નહીં”)નું પ્રમાણપત્ર કંપની દ્વારા જારી કરવામાં આવશે.

ઘ. લોનનાં અનુસંધાનમાં તમામ સૂચના, પત્રવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષા અથવા ઋણ લેનાર સમજતા હોય એવી ભાષામાં કરવામાં આવશે.

#### દ.વિકલાંગ અરજદાર

કંપની શારીરિક વિકલાંગ/ દૃષ્ટિની રીતે વિકલાંગ અરજદારોને વિકલાંગતાના ધોરણે લોનની સુવિધાઓ સહિતની પ્રોડક્ટ્સ અને સુવિધાઓ પૂરી પાડવામાં ભેદભાવ કરશે નહીં. તેમની સાથે અન્ય અરજદારો જેવો જ વહેવાર કરવામાં આવશે અને તેમની અરજી સાથે કંપનીની ક્રેડિટ પ્રક્રિયા અને નીતિઓ અનુસાર લાયકાતના ધોરણે વ્યવહાર કરવામાં આવશે. તેઓ યોગ્ય પ્રોડક્ટ અથવા લોનની સુવિધા સમજી શકે, પસંદ કરી શકે અને ઉપલબ્ધ થઈ શકે તે માટે વિકલાંગ અરજદારોને તમામ સંભવિત સહાય પૂરી પાડવામાં આવશે.

#### ૭.સામાન્ય જોગવાઈઓ

ક. કંપની લોન દસ્તાવેજોના નિયમો અને શરતોમાં આપેલા ઉદ્દેશો અને કરેલી જોગવાઈઓ સિવાય અથવા ઋણ લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરી ન હોય એવી નવી માહિતી કંપનીના ધ્યાનમાં ન આવે ત્યાં સુધી ઋણ લેનારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાથી દૂર રહેશે.

ખ. ઋણ લેનારના ખાતાનાં ટ્રાન્સફર માટે ઋણ લેનારની વિનંતી પ્રાપ્ત થાય એવા કિસ્સામાં સંમતિ અથવા અન્ય બાબત એટલ કે કંપનીનો વાંધો જો કોઈ હોય તો તે અંગેની જાણ વિનંતી પ્રાપ્ત કર્યાની તારીખથી ૨૧ દિવસની અંદર કરવામાં આવશે.

ગ. લોનની વસૂલાતની બાબતમાં કંપની અનુચિત ક્લાકોમાં ઋણ લેનારને સતત હેરાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે બળજબરીનો ઉપયોગ કરવા જેવો અયોગ્ય પજવણીનો આશ્રય લેશે નહીં અને તે કાનૂની માળખાની અંદર રહીને કાર્ય કરશે.

ઘ. કંપની વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને- સહકારી (ઓ) સાથે અથવા તે સિવાય, વ્યવસાય સિવાય અન્ય હેતુઓ માટે મંજૂર કરેલા ફ્લોટિંગ દરની ટર્મ લોન્સ પર ફોરક્લોઝર ચાર્જિસ/ પૂર્વ-ચુકવણીના દંડ લાદશે નહીં. ફોરક્લોઝર ચાર્જિસ સમય-સમય પર જારી કરવામાં આવતી નિયમો મુજબ લાગુ કરવાના છે.

#### ૮. ફરિયાદ નિવારણ

ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડનું અમલીકરણ કંપનીની જવાબદારી રહેશે. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરવાના દરેક પ્રયત્ન કરશે કે ઋણ લેનારાઓ / ગ્રાહકો સાથેના તેના વહેવાર આસાન અને મુશ્કેલી રહિત હોય. ઋણ લેનાર / ગ્રાહક દ્વારા કંપનીના ધ્યાનમાં કોઈ ફરિયાદ લાવવામાં આવશે તો તેને ઝડપથી હાથ પર ધરવામાં આવશે.

કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સે ફરિયાદ અને તકરારોનું નિવારણ કરવા માટે સંસ્થાની અંદર ફરિયાદ નિવારણની યોગ્ય કાર્યપદ્ધતિ ઘડી છે. કંપનીના કર્મચારીઓના નિર્ણયમાંથી ઊભી થયેલી તમામ તકરારો / ફરિયાદોને સાંભળવામાં આવશે અને ફરિયાદ ધ્યાનમાં લાવવામાં આવે ત્યાર બાદ તે પછીનાં ઉચ્ચ સ્તરે તેનો નિકાલ લાવવામાં આવશે.

ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડનાં અનુસરણની સમયાંતરે થતી સમીક્ષાનો અને સંચાલનના વિવિધ સ્તરે ફરિયાદ નિવારણ કાર્યપદ્ધતિની કામગીરીનો એકત્રિત અહેવાલ નિયમિત અંતરાયે બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ (અથવા તેની સમિતિ)ને સુપરત કરવામાં આવશે.

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (“જીઆરઓ”) અને આરબીઆઇની સ્થાનિક ઓફિસની (જો એક મહિનાના સમયગાળાની અંદર ફરિયાદ / તકરારનો ઉકેલ ન આવે તો તેનો સંપર્ક સાધી શકાય છે) સંપર્ક વિગતો તમામ શાખાઓ / કંપની જ્યાં પોતાનો કારોબાર કરે છે એવા સ્થળોએ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

ફરિયાદ નિવારણની વિગતવાર પ્રક્રિયા અને એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ ફરિયાદ નિવારણ કાર્યપદ્ધતિનો ભાગ છે, જે કંપનીની વેબસાઇટ પર મૂકવામાં આવ્યો છે અને તે શાખાઓ પર પણ ઉપલબ્ધ હશે અને તેને નોટિસ બોર્ડ પર પણ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

#### ૯. વ્યાજના ચાર્જિસ

- ફંડઝના ખર્ચ, માર્જિન અને જોખમ પ્રિમિયમ વગેરે જેવા પરિબલોને ધ્યાનમાં લીધા પછી વ્યાજદર નક્કી કરવામાં આવે છે. ગ્રાહકોને વધુ વ્યાજદર અને ચાર્જિસ લાદવામાં ન આવે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે કંપનીએ “વ્યાજદર નક્કી કરવા માટેની નીતિ” સ્વીકારી છે અને તે કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ હશે.
- જ્યારે પણ વ્યાજદરમાં ફેરફાર કરવામાં આવશે ત્યારે વેબસાઇટમાં પ્રકાશિત કરેલી અથવા અન્ય કોઈ રીતે પ્રકાશિત કરેલી માહિતીને અપડેટ કરવામાં આવશે.
- વ્યાજનો દર વાર્ષિક દર હશે, જેથી ઋણ લેનાર ખાતા પર લાદવામાં આવનારા ચોક્કસ દરથી જાગૃત બનશે.

#### ૧૦. સંહિતા ની સમીક્ષા

સંહિતા ની સમીક્ષા વાર્ષિક અંતરાયે અથવા બોર્ડને જ્યારે આવશ્યક લાગશે ત્યારે થશે.

.....XXX.....