

फेर प्रैक्टिसेज कोड

1. प्रस्तावना

भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी) के लिए जारी निर्देशों के अनुपालन में, हीरानंदानी फ़ाइनेंशियल सर्विसेज़ प्राइवेट लिमिटेड ("**कंपनी/ एचएफ़एस**") ने ग्राहकों के साथ व्यवहार (लेनदेन) करते समय उचित व्यवहार करने के लिए निम्नलिखित संहिता को अपनाया है। फेर प्रैक्टिसेज कोड ("**एफ़पीसी**") का उद्देश्य निम्नलिखित क्षेत्रों को कवर करना है:

- ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रोसेसिंग
- ऋण का मूल्यांकन और नियम/शर्तें
- ऋण का वितरण, नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित
- सामान्य प्रावधान
- शिकायत निवारण तंत्र, और
- ब्याज प्रभार

2. उद्देश्य

- ग्राहकों के साथ व्यवहार (लेनदेन) करते समय न्यूनतम मानक स्थापित कर अच्छे, उचित और भरोसेमंद व्यवहार को बढ़ावा देना
- पारदर्शिता में वृद्धि करना ताकि ग्राहक बेहतर ढंग से समझ सकें कि वे सेवाओं को लेकर किन चीजों की यथोचित अपेक्षा रख सकते हैं;
- ग्राहकों एवं कंपनी के बीच उचित और मैत्रीपूर्ण संबंधों को बढ़ावा देना

3. ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रोसेसिंग

1. ऋण/ऋण सुविधा से संबंधित सभी प्रासंगिक जानकारी को संबंधित ऋण आवेदन फॉर्म(फॉर्मों) में या अन्य माध्यमों (टर्म शीट, मंजूरी पत्र आदि) से उपलब्ध कराया जाएगा। ऋण आवेदन फॉर्म में वे दस्तावेज भी शामिल होंगे जिन्हें विधिवत रूप से भरे हुए आवेदन फॉर्म के साथ प्रस्तुत किया जाना आवश्यक है, और इसमें दस्तावेज का निपटारा किए जाने की समय सीमा का भी उल्लेख होगा जो कि आवश्यक दस्तावेजों की प्राप्ति के विषयाधीन है।
2. ग्राहक के पास विकल्प होगा कि वह ऋण से संबंधित सभी पत्राचार, ऋण दस्तावेज, रिकॉल नोटिस आदि स्थानीय भाषा में या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में प्राप्त करे। इस उद्देश्य के लिए ग्राहक को ऋण आवेदन फॉर्म में उचित विकल्प का चयन कर अपनी वरीयता बतानी होगी।
3. भरे हुए आवेदन फॉर्म उचित समय सीमा के भीतर विधिवत रूप से स्वीकार किए जाएंगे।

4. ऋण का मूल्यांकन और नियम/शर्तें

1. ऋण आवेदनों का मूल्यांकन कंपनी की ऋण मूल्यांकन प्रक्रिया और नीतियों के अनुसार किया जाएगा। ग्राहक को स्थानीय भाषा में या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में ऋण आवेदन की पावती में दर्शाई गई 'ऋण आवेदन की मूल्यांकन अवधि' के भीतर क्रेडिट मूल्यांकन (अनुमोदन/अस्वीकृति) के परिणाम से अवगत कराया जाएगा।
2. ऋण के अनुमोदन पर, कंपनी ग्राहक को आवेदन फॉर्म में (उसके द्वारा) चयनित भाषा में स्वीकृति पत्र या अन्य माध्यमों से स्वीकृत ऋण की राशि, वार्षिक ब्याज दर और अन्य महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों से अवगत कराएगी। विलंब से ऋण चुकाने पर कंपनी द्वारा लगाए जाने वाले जुर्माना ब्याज, यदि कोई है,

का उल्लेख ऋण अनुबंध में मोटे अक्षरों (बोल्ड) में किया जाएगा। कंपनी द्वारा ऐसे नियमों और शर्तों की स्वीकृति अपने पास बरकरार रखी जाएगी।

3. कंपनी ग्राहक के साथ एक अनुबंध करेगी जिसमें नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि, लागू होने वाले वार्षिक ब्याज दर का उल्लेख होगा। ग्राहक को (उसके द्वारा) चयनित भाषा में अनुबंध के शेड्यूल और अनुलग्नक(कों) के साथ उक्त अनुबंध की एक प्रति प्रदान की जाएगी।

5. ऋण का वितरण, नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित

1. खाता विशिष्ट परिवर्तनों के मामले में, उधारकर्ताओं को नियम और शर्तों, ब्याज दरों में होने वाले किसी भी परिवर्तन के बारे में व्यक्तिगत रूप से सूचित किया जाएगा, जबकि अन्य मामलों में, यह कंपनी के पंजीकृत कार्यालय/कॉर्पोरेट कार्यालय में या वेबसाइट पर उपलब्ध होगा। ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन भावी तिथि से लागू होंगे। ऋण अनुबंध में इस आशय की एक उपयुक्त शर्त डाली जाएगी।
2. कंपनी के साथ उधारकर्ता द्वारा निष्पादित ऋण दस्तावेजों के नियमों और शर्तों के अनुसार, अनुबंध के तहत भुगतान या प्रदर्शन की मांग/शीघ्रता करने का निर्णय लिया जाएगा।
3. ऋण का पूरा और अंतिम भुगतान मिलने पर ही ऋण से संबंधित सभी प्रतिभूतियाँ वापस की जाएँगी, हालाँकि यह ऋण दस्तावेजों के तहत उधारकर्ताओं के खिलाफ कंपनी या किसी भी अन्य व्यक्ति के किसी भी वैध या संविदात्मक अधिकार या ग्रहणाधिकार या समंजन (सेट-ऑफ) अधिकार के विषयाधीन है। अगर समंजन (सेट-ऑफ) के ऐसे किसी अधिकार का इस्तेमाल किया जाना है, तो उसके लिए शेष दावों के बारे में पूरे विवरण के साथ उधारकर्ता को नोटिस दी जाएगी, और उन स्थितियों के बारे में सूचित किया जाएगा जिनके अंतर्गत कंपनी को प्रतिभूतियों/विक्रय आय (सेल प्रोसीड) को रोके रखने का अधिकार है या प्रतिभूतियों अथवा विक्रय आय को स्थानांतरित करने का अधिकार है। यदि कोई अन्य बकाया राशि है तो उसके साथ ऋण के पूर्ण और अंतिम भुगतान की स्थिति में, कंपनी द्वारा उधारकर्ता/ग्राहक से अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से १ महीने के भीतर "कोई बकाया शेष नहीं" का प्रमाणपत्र जारी किया जाएगा।
4. ऋण के संबंध में सभी सूचनाएँ, पत्राचार स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में किए जाएँगे।

6. दिव्यांगता वाले आवेदक

कंपनी शारीरिक रूप से अक्षम/नेत्रहीन आवेदकों को (उनकी) दिव्यांगता के आधार पर ऋण सुविधाओं सहित उत्पाद एवं सुविधाएँ प्रदान करने में भेदभाव नहीं करेगी। उनके साथ अन्य आवेदकों के जैसा ही व्यवहार किया जाएगा, और कंपनी की ऋण प्रक्रिया और नीति के अनुसार पात्रता के आधार पर ही उनके आवेदन का निपटारा किया जाएगा। दिव्यांगता वाले आवेदकों को हर संभव सहायता प्रदान की जाएगी ताकि वे उचित उत्पाद या ऋण सुविधा को समझ सकें, चुन सकें और लाभ उठा सकें।

7. सामान्य प्रावधान

1. ऋण दस्तावेजों के नियमों और शर्तों में वर्णित और उल्लिखित प्रयोजनों को छोड़कर, कंपनी उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी या जब तक कि कंपनी के संज्ञान में ऐसी कोई नई जानकारी न आई हो जिसे उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं किया गया हो।
2. उधारकर्ता से उधार-खाते को अंतरित करने का अनुरोध प्राप्त होने पर, कंपनी अपनी सहमति या असहमति, अर्थात् यदि कंपनी की कोई आपत्ति है, के बारे में ऐसे अनुरोध प्राप्त होने के २१ दिन के अंदर उधारकर्ता को सूचित करेगी।

3. ऋण वसूली के मामले में, कंपनी द्वारा अनुचित रूप से परेशान करने वाले प्रयास नहीं किए जाएंगे, जैसे कि ऋणों की वसूली हेतु उधारकर्ता को लगातार और असमय परेशान करना, अपनी ताकत दिखाना आदि, और वह केवल कानूनी ढांचे के भीतर कार्रवाई करेगी।
4. कंपनी द्वारा वैयक्तिक उधारकर्ताओं पर सह-बाध्यताधारी(रियों) के साथ या बिना संबंधित व्यवसाय से भिन्न उद्देश्य के लिए, मंजूर सभी फ्लोटिंग दर वाले मियादी ऋणों पर पुरोबंध (फ़ोरक्लोज़र) प्रभार/समय-पूर्व चुकौती जुमाना नहीं लगाया जाएगा। समय-समय पर जारी नियामकीय निर्देशों के अनुसार पुरोबंध (फ़ोरक्लोज़र) प्रभार लागू होंगे।

8. शिकायत निवारण

उचित व्यवहार संहिता के कार्यान्वयन की जिम्मेदारी कंपनी की होगी। कंपनी यह सुनिश्चित करने का हर संभव प्रयास करेगी कि उधारकर्ताओं/ग्राहकों के साथ उसका व्यवहार सुचारू और परेशानी मुक्त है। अगर किसी उधारकर्ता/ग्राहक द्वारा कंपनी के ध्यान में कोई शिकायत लाई जाती है, तो उसका शीघ्रता से निपटारा किया जाएगा।

कंपनी के निदेशक मंडल ने शिकायतों के समाधान के लिए संगठन के भीतर उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया है। कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों/शिकायतों को उनके ध्यान में लाए जाने के बाद कम से कम उनसे ठीक ऊपर के अधिकारी द्वारा सुनवाई और निपटारा किया जाएगा।

उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन की आवधिक (यानी समय-समय पर) समीक्षा की समेकित रिपोर्ट और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के संचालन को नियमित अंतराल पर निदेशक मंडल (या उसकी एक समिति) के समक्ष प्रस्तुत किया जाएगा।

शिकायत निवारण अधिकारी ("जीआरओ") और भारतीय रिजर्व बैंक के स्थानीय कार्यालय (यदि शिकायत/विवाद का समाधान एक महीने की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है तो जिनसे संपर्क किया जा सकता है) का संपर्क विवरण उन सभी शाखाओं/स्थानों पर प्रदर्शित किया जाएगा जहाँ कंपनी अपना व्यवसाय संचालित करती है।

शिकायत निवारण और एस्केलेशन मैट्रिक्स की विस्तृत प्रक्रिया शिकायत निवारण तंत्र का हिस्सा है जिसे कंपनी की वेबसाइट पर प्रकाशित किया गया है, और यह शाखाओं में भी उपलब्ध होगा और इसे सूचना पट्ट (नोटिस बोर्ड) पर भी प्रदर्शित किया जाएगा।

9. ब्याज प्रभार

- फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम आदि कारकों पर विचार करने के बाद ब्याज दर का निर्धारण किया जाता है। यह सुनिश्चित करने के लिए कि ग्राहकों से अत्यधिक ब्याज दर और प्रभार नहीं लिए जा रहे हैं, कंपनी ने "ब्याज दरों के निर्धारण की नीति" अपनाई है और यह कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध होगी।
- ब्याज दरों में जब भी कोई बदलाव होगा, तो वेबसाइट या अन्य माध्यमों पर प्रकाशित ऐसी सूचना को भी तदनुसार अद्यतन किया जाएगा।
- ब्याज की दर वार्षिक दर के रूप में होगी ताकि उधारकर्ता यह जान सके कि उनके खाते पर लगाई जाने वाली वास्तविक ब्याज दर क्या होगी।

10. संहिता की समीक्षा

संहिता की समीक्षा वार्षिक अंतराल पर की जाएगी या बोर्ड द्वारा जब भी आवश्यक महसूस होने पर की जाएगी।

.....XXX.....