

## फेर प्रॅक्टिसेस कोड

### १. प्रस्तावना

हिरानंदानी फायनान्शियल सर्व्हिसेस प्रायव्हेट लिमिटेड (कंपनी/एचएफएस) यांनी भारतीय रिझर्व्ह बँकेने गैर बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी (एनबीएफसी) जारी केलेल्या निर्देशांच्या अनुषंगाने ग्राहकांशी व्यवहार करताना योग्य आचरणासाठी पुढील संहितेचा स्वीकार केलेला आहे. फेर प्रॅक्टिसेस कोड (एफपीसी) चा उद्देश खालील क्षेत्रांना समाविष्ट करणे हा आहे:

- कर्जासाठीचे अर्ज आणि त्यांवरील प्रक्रिया
- कर्जाचे निर्धारण आणि नियम/अटी
- कर्जाचे वितरण, नियमव अटींमधील बदलांचा समावेशासह.
- सर्वसाधारण तरतुदी
- तक्रार निवारण यंत्रणा, आणि
- व्याजाचे आकार

### २. उद्दिष्ट

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके निश्चित करून उत्तम, रास्त आणि विश्वासाहर्आ चरणास चालना देणे.
- ग्राहकांना मिळणाऱ्या सेवांपासून ते काय अपेक्षा ठेवू शकतात हे उत्तम प्रकारे समजावे म्हणून पारदर्शकता वाढवणे.
- ग्राहक आणि कंपनीयां च्यामध्ये रास्त आणि खेळीमेळीच्या संबंधांना चालना देणे.

### ३. कर्जासाठीचे अर्ज आणि त्यांवरील प्रक्रिया

1. कर्जाशी/कर्जसुविधेशी संबंधित सर्व माहिती कर्जासाठीच्या संबंधित अर्जा मध्ये किंवा इतर माध्यमांतून (नियम पत्रक, मंजूरीचे पत्र, इ.) उपलब्ध करून दिली जाईल. कर्जाच्या अर्जामध्ये, योग्य प्रकारे पूर्ण केलेल्या कर्जाच्या अर्जासोबत सादर करणे आवश्यक असलेल्या कागदपत्रांचा उल्लेख/समावेश असेल आणि आवश्यक ती कागदपत्रे प्राप्त झाल्यानंतर किती कालावधीत अर्ज निकाली काढला जाईल ह्याविषयीच्या कालमर्यादेचाही उल्लेख असेल.
2. ग्राहकाला कर्जा विषयीचा सर्व पत्रव्यवहार, कर्जवर्षियक कागदपत्रे, परत घेण्याची सूचना, स्थानिक भाषांमध्ये किंवा ग्राहकाला समजणाऱ्या भाषेमध्ये मिळविण्याचा पर्याय उपलब्ध असेल. यासाठी ग्राहकाने कर्जाच्या अर्जातील योग्यतो पर्याय निवडून त्याची/तिची पसंती दर्शविणे आवश्यक आहे.
3. पूर्ण केलेल्या अर्जाची पोचपावती योग्य त्या कालमर्यादित दिली जाईल.

### ४. कर्ज निर्धारण आणि नियम/अटी

1. कंपनीच्या पतनिर्धारण प्रक्रियेनुसार आणि धोरणांनुसार कर्जाच्या अर्जाचे निर्धारण केले जाईल. कर्जाचा अर्ज प्राप्त झाल्याबद्दल दिलेल्या पावतीत उल्लेख केलेल्या कर्जनिर्धारण करण्याच्या कालमर्यादित ग्राहकाला पतनिर्धारणाविषयीच्या निष्कर्षासंबंधी भारतीय भाषांमध्ये किंवा ग्राहकाला समजणाऱ्या भाषांमध्ये सल्ला देण्यात येईल.
2. कर्ज मंजूर झाल्यानंतर कंपनी ग्राहकाला कर्जमंजूरीच्या पत्राच्या किंवा अन्यथा ग्राहकाने कर्जाच्या अर्जात दिलेल्या पत्रव्यवहार, इत्यादींसाठीच्या पत्त्यावर त्याने निवडलेल्या भाषेत कर्जाची मंजूर झालेली रक्कम, वार्षिकीकृत व्याजदर आणि इतर महत्त्वाचे नियम व अटी यांविषयी कळवील. उशिरा भरलेली रक्कम, इत्यादींसाठी कंपनीने आकारावयाचेदंडात्मक व्याज, काही असलेच, तर ते कर्जाचा करार,

इत्यादींमध्ये ठळक अक्षरात उल्लेख केले जाईल. अशा प्रकारच्या नियमांचा आणि अटींचा स्वीकार कंपनी राखून ठेवील.

3. कंपनी ग्राहकासोबत, कर्जाची रक्कम, लागू असलेला वार्षिकीकृत व्याजदर व त्यासोबत नियम व अटी यांचा उल्लेख असलेला करार करील. सदर कराराची प्रत, त्यांतील परिशिष्टांसह आणि जोडपत्रांसह, ग्राहकाने निवडलेल्या भाषेत पुरवील.

#### **५. कर्जाचे वितरण, नियम व अटींमधील बदलांचा समावेशासह.**

1. नियम व अटी, व्याजदर यांमधील कोणत्याही बदलांविषयी, असे बदल जर विशिष्ट खात्याशी संबंधित असतील, तर ग्राहकाला व्यक्तिशः कळविण्यात येईल आणि इतर बदलांच्या बाबतीत ते कंपनीच्या नोंदणीकृत कार्यालयात/कॉर्पोरेट कार्यालयात किंवा संकेतस्थळावर उपलब्ध असतील. व्याजदरातील आणि आकारांमधील बदल भविष्यलक्षी असतील. याबाबतीतल योग्य तो नियम कर्जाच्या करारात समाविष्ट करण्यात येईल.
2. करारांतर्गत असलेली रक्कम परत घेणे/परतफेड किंवा कामगिरी वेगाने करणे हे कर्जदाराने कंपनीला सही करून दिलेल्या कर्जाच्या दस्तऐवजांमध्ये उल्लेख केलेले नियम व अटींनुसार असेल.
3. कर्जाच्या रकमेची संपूर्ण परतफेड झाल्यानंतर, कंपनीकडे किंवा इतर कोणत्याही व्यक्तीकडे असलेल्या, कर्जदाराच्या बाबतीत कर्जाच्या दस्तऐवजांच्या अनुषंगाने कोणत्याही कायदेशीर किंवा करारांतर्गतच्या हक्कांच्या किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन राहून कर्जाशी संबंधित सर्व तारणे परत केली जातील. असे ठरवून दिलेले अधिकार वापरात आणावयाचे असतील, तर त्यासंबंधी कर्जदाराला, उर्वरित दाव्याचे संपूर्ण तपशील आणि ज्या अटींच्या अंतर्गत तारण ठेवून घेण्याचा किंवा मुक्त करण्यात येत आहे/त्यांची विक्री करून आलेली रक्कम वापरावयाची आहे यासंबंधी किंवा कंपनीने त्यांची विक्री करून आलेली रक्कम हस्तांतरित करण्यासंबंधी सूचना देण्यात येईल. इतर सर्व देय रकमेसह (असल्यास) कर्जाची संपूर्ण परतफेड केली गेल्यास, कर्जदाराने/ग्राहकाने विनंती केल्यास, अशी विनंती प्राप्त झाल्यानंतर कंपनीद्वारे १ महिन्याच्या आत "येणे बाकी नसल्याबद्दलचे" प्रमाणपत्र देण्यात येईल.
4. कर्जाच्या बाबतीतील सर्व सूचना, पत्रव्यवहार हे स्थानिक भाषांमध्ये किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत करण्यात येतील.

#### **६. अपंगत्व असलेला अर्जदार**

शारीरिक अपंगत्व असलेल्या/दृष्टीदोष असलेल्या कर्जदाराला कर्जासहित उत्पादने आणि सुविधा पुरवताना त्यांच्या अपंगत्वाच्या बाबतीत भेदभाव करू नये. त्यांना इतर सामान्य कर्जदारांसारखेच समजण्यात येईल आणि त्यांच्या अर्जावर कंपनीच्या पतप्रक्रियेनुसार गुणांवर आधारित व्यवहार केला जाईल. अपंगत्व असलेल्या अर्जदारांना योग्य ते उत्पादन निवडण्यासाठी आणि ते प्राप्त करण्यासाठी सर्व प्रकारचे साह्य पुरविले जाईल.

#### **७. सर्वसामान्य तरतुदी**

1. कंपनी कर्जदाराला दिलेले कर्ज आणि कर्जाच्या दस्तऐवजातील नियम व अटी यांच्याव्यतिरिक्त, कर्जदाराने आधी कोणतीही नवीन माहिती उघड केली नसल्याचे कंपनीच्या निदर्शनास आल्याचा अपवाद वगळता कर्जदाराच्या इतर कोणत्याही व्यवहारांमध्ये हस्तक्षेप करणार नाही.
2. कर्जदाराकडून कर्जखाते हस्तांतरित करण्यासाठी विनंती प्राप्त झाल्यास, कंपनीची संमती असल्या किंवा अन्यथा (असल्यास), अशी विनंती प्राप्त झाल्यापासून ती २१ दिवसांच्या आत कळविली गेली पाहिजे.

3. कर्जाची वसुली करण्याच्या बाबतीत, कंपनीने कोणत्याही प्रकारच्या अयोग्य छळवणुकीचा, म्हणजेच गैरसोयीच्या वेळी कर्जदारावर सातत्याने दबाव टाकणे, कर्जाच्या वसुलीसाठी शारीरिक जबरदस्तीचा अवलंब करू नये आणि त्यासाठी कायदेशीर चौकटीत राहून कारवाई करावी.
4. कंपनी वैयक्तिक कर्जदारांना, सह-अनिवार्य (ओं) सह किंवा त्याशिवाय, व्यवसाय व्यतिरिक्त इतर हेतूसाठी मंजूर केलेल्या फ्लोटिंग रेट टर्म कर्जावर, कर्जाची मुदतपूर्व परतफेड केल्यास कोणत्याही आकार/मुदतपूर्व परतफेडीसाठी दंड आकारू नयेत. मुदतपूर्व परतफेडीसाठी दंड वेळोवेळी जारी केलेल्या नियामक निर्देशानुसार लागू केले जाईल.

## ८. तक्रारनिवारण

फेर प्रॅक्टिसेस कोडची अंमलबजावणी करणे ही कंपनीची जबाबदारी असेल. कंपनी तिचे कर्जदाराबरोबरचे/ग्राहकाबरोबरचे व्यवहार कोणत्याही कटकटीशिवाय करण्यासाठी सर्वतोपरी काळजी घेईल. कर्जदाराने/ग्राहकाने कंपनीकडे केलेली कोणतीही तक्रार जलदगतीने हाताळली जाईल. कंपनीच्या संचालक मंडळाने तक्रारी आणि गा-हाण्यांचे निवारण करण्यासाठी योग्य त्या तक्रार निवारण यंत्रणेची कंपनीच्या आतच सोय केलेली आहे. कंपनीच्या अधिकाऱ्यांकडून/कर्मचाऱ्यांकडून घेतलेल्या निर्णयांमधून उद्भवलेले सर्व विवाद/तक्रारी ऐकून घेतल्या जातील आणि त्या त्यानंतरच्या वरच्या किमान एका पातळीवर लक्षात आणून दिल्यास त्या निकाली काढल्या जातील.

फेर प्रॅक्टिसेस कोडचे अनुपालन केल्यासंबंधीच्या पुनरावलोकनासंबंधीचा आणि तक्रारनिवारण यंत्रणेच्या कामगिरीचा व्यवस्थापनाच्या विविध पातळ्यांवरील ठरावीक कालावधीनंतरचा अहवाल संचालक मंडळास (किंवा त्यांच्या समितीस) ठरावीक कालावधीनंतर सादर केला जाईल.

तक्रारनिवारण अधिकाऱ्यांच्या ("जीआरओ") आणि भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या स्थानिक कार्यालयाचे (तक्रारीचे/विवादाचे निवारण एका महिन्याच्या आत न झाल्यास ज्यांच्याकडे संपर्क साधता येईल) संपर्काचे तपशील, कंपनी जेथे व्यवसाय करते, त्या सर्व शाखांमध्ये/ठिकाणांवर प्रदर्शित केले जातील.

तक्रारनिवारणाची तपशीलवार प्रक्रिया आणि वरच्या पातळीवर घेऊन जाण्यासंबंधीचे (एस्कलेशन मॅट्रिक्स) तपशील कंपनीच्या संकेतस्थळावर प्रदर्शित केले जातील आणि सर्व शाखांमध्ये उपलब्ध केले जातील व सूचनाफलकावर प्रदर्शित केले जातील.

## ९. व्याजाचे आकार

- निधीचा खर्च, मार्जिन आणि जोखमीचा हप्ता, इत्यादींसारखे घटक विचारात घेऊन व्याजदराची गणना केली जाईल. ग्राहकांना जास्तीचा व्याजदर आणि आकार आकारला जाऊ नये यासाठी कंपनीने "व्याजदर निश्चित करण्याचे धोरण" अवलंबिलेले आहे आणि ते कंपनीच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध असेल.
- संकेतस्थळावर प्रकाशित केलेली माहिती किंवा अन्यथा प्रकाशित केलेली माहिती, जेव्हाजेव्हा व्याजदरांमध्ये बदल होतील, तेव्हा अद्ययावत केली जाईल.
- व्याजाचे दर हे वार्षिकीकृत व्याजदर असतील, ज्यामुळे कर्जदाराला त्याच्या खात्यात किती व्याजदर आकारला जातो हे माहीत असेल.

## १०. संहिताचे पुनरावलोकन

संहिताचे पुनरावलोकन दरवर्षी किंवा जेव्हा संचालक मंडळाला आवश्यक वाटेल तेव्हा केले जाईल.

.....XXX.....