યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા

1. **<u>પ્રસ્તાવના</u>**

હિરાનંદાની ફાઇનાન્સિયલ સર્વિસિસ પ્રાઇવેટ લિમિટેડે ("**કંપની/એચએફએસ**"), ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ (એનબીએફસી) માટે જારી કરાયેલા નિર્દેશોના અનુસંધાનમાં, ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે યોગ્ય વ્યવહાર માટે નીચેની સંહિતા અપનાવી છે. યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા ("**એફપીસી**")નો ઉદ્દેશ નીચેના ક્ષેત્રોને આવરી લેવાનો છે:

- લોન માટેની અરજી અને તેનું પ્રોસેસિંગ
- લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો
- લોનનું વિતરણ, નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત
- સામાન્ય જોગવાઇઓ
- ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા
- વ્યાજ ચાર્જ અને
- દંડનો ચાર્જ

2. <u>ઉદ્દેશ્ય</u>

- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહારમાં લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરીને સારા, યોગ્ય અને વિશ્વાસપાત્ર વ્યવહારને પ્રોત્સાહન આપવું
- ગ્રાહકો સેવાઓ વિશે વ્યાજબી રીતે શું અપેક્ષા રાખી શકે છે તેની તેઓ સારી સમજ મેળવી શકે તે માટે પારદર્શીતા વધારવી
- ગ્રાહકો અને કંપની વચ્ચે વાજબી અને સૌહાર્દપૂર્ણના સંબંધને પ્રોત્સાહન આપવું

3. **<u>લોન માટેની અરજી અને તેનું પ્રોસેસિંગ</u>**

a. લોન/લોન સુવિધાને લગતી તમામ માહિતી સંબંધિત લોન અરજી ફોર્મ(ઓ)માં અથવા અન્ય પદ્ધતિઓ (ટર્મ શીટ, મંજૂરી પત્ર વગેરે) દ્વારા ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. લોન અરજી ફોર્મમાં યોગ્ય રીતે પૂર્ણ કરેલ અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજો અને જરૂરી દસ્તાવેજોની પ્રાપ્તિને આધીન અરજીનો નિકાલ કરવાની સમયમર્યાદા પણ સૂચવવામાં/સમાવવામાં આવશે.

b. ગ્રાહક પાસે લોન સંબંધિત તમામ પત્રવ્યવહાર, લોન દસ્તાવેજો, રિકોલ નોટિસ વગેરે સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ગ્રાહક સમજી શકે તે ભાષામાં પ્રાપ્ત કરવાનો વિકલ્પ હશે. આવા સંજોગોમાં, ગ્રાહક તેમની પસંદગીની ભાષા અંગે અલગથી જાણ કરશે.

c. પૂર્ણ કરેલ અરજી ફોર્મની પ્રાપ્તિની યોગ્ય સમયમર્યાદામાં યોગ્ય રીતે પુષ્ટિ કરવામાં આવશે.

4. **લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો**

a. લોન અરજીઓનું મૂલ્યાંકન કંપનીની ક્રેડિટ મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયા અને નીતિઓ અનુસાર કરવામાં આવશે. ગ્રાહકને લોનની અરજીની સ્વીકૃતિમાં, દર્શાવેલ લોન અરજીના મૂલ્યાંકન માટેના સમયગાળાની અંદર ક્રેડિટ મૂલ્યાંકનના પરિણામ (મંજૂર/અસ્વીકાર) અંગે સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ગ્રાહક સમજે તે ભાષામાં જાણ કરવામાં આવશે.

b. લોન મંજૂર થાય ત્યારે ગ્રાહકને કંપનીએ મંજૂર કરેલ લોનની રકમ, વાર્ષિક વ્યાજ દર અને અન્ય મહત્વના નિયમો અને શરતો મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા ગ્રાહક દ્વારા અરજી ફોર્મમાં પત્રવ્યવહાર માટે પસંદ કરેલી ભાષામાં જણાવશે. કંપની દ્વારા વિલંબિત ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવનાર શિક્ષાત્મક ચાર્જ, જો કોઈ હોય તો, અન્ય ચાર્જ, જો કોઈ હોય તો, વગેરે, કે જે લોનના નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા પરના ચાર્જના પત્રક મુજબ વસૂલવામાં આવશે તે લોન કરાર અને તે કંપનીની વેબસાઇટ પર ઘાટા અક્ષરોમાં દર્શાવવામાં આવશે. કંપની દ્વારા આવા નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ જાળવી રાખવામાં આવશે.

c. કંપની ગ્રાહક સાથેના નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરાયેલી લોનની રકમ, લાગુ પડતા વાર્ષિક વ્યાજ દર, ચાર્જનું પત્રક દર્શાવતો કરાર કરશે. આ કરારની એક નકલ, કરારના ચાર્જ પત્રક(ઓ) અને જોડાણ(ઓ) સાથે ગ્રાહકને આપવામાં આવશે.

d. જ્યારે મંજૂર લોનના નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ દંડ વસૂલવામાં આવે છે, ત્યારે તેમાં આરબીઆઇ દ્વારા સમયાંતરે જારી કરાયેલ માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરવામાં આવશે.

5. **લોનનું વિતરણ, નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત**

a. નિયમો અને શરતો, વ્યાજ દરોમાં કોઈપણ ફેરફારો, જો તે ખાતાલક્ષી ફેરફારો હશે તો ઋણધારકને વ્યક્તિગત રીતે જાણ કરવામાં આવશે, અને અન્યના કિસ્સામાં, તે માહિતી કંપનીની રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ / કોર્પોરેટ ઓફિસ અથવા વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ રહેશે. વ્યાજ દરો અને ચાર્જમાં ફેરફાર ભાવિ અસરથી લાગુ થશે. આ અસર માટે યોગ્ય શરત લોન કરારમાં દાખલ કરવામાં આવશે.

b. કરાર હેઠળ ચૂકવણી અથવા કામગીરીને રદ કરવાનો / વેગ આપવાનો નિર્ણય ઋણધારક દ્વારા કંપની સાથે કરવામાં લોન દસ્તાવેજોના નિયમો અને શરતો અનુસાર રહેશે.

c. લોનને લગતી તમામ જામીનગીરીઓ લોન(ઓ)ની સંપૂર્ણ અને આખરી ચુકવણીની પ્રાપ્તિ પર મુક્ત કરવામાં આવશે, જે કોઈપણ કાયદેસર અથવા કરારના અધિકાર અથવા ગ્રહણ અધિકાર અથવા સેટ-ઓફના અધિકારને આધીન છે, આ અધિકાર ઋણધારક સામે કંપની અથવા અન્ય કોઈ વ્યક્તિ પાસે લોન દસ્તાવેજ હેઠળ હોઈ શકે છે. જો સેટ-ઓફના અધિકારનો ઉપયોગ

કરવાનો હોય તો ઋણધારકને તે અંગે નોટિસ આપવામાં આવશે, જેમાં બાકી રહેતા દાવાઓ અને જામીનગીરીઓ જાળવી રાખવાના કે સેટઓફ કરવાના અધિકાર/જામીનગીરીઓના વેચાણમાંથી આવક અથવા જામીનગીરીઓના ટ્રાન્સફર કે વેચાણના અધિકાર માટે કંપની દ્વારા જે શરતોનો ઉપયોગ કર્યો છે તે અંગેની તમામ વિગતો હશે. અન્ય લેણાંની સાથે લોનની સંપૂર્ણ અને આખરી ચુકવણીની સ્થિતિમાં, જો કોઈ હોય તો, લોન એકાઉન્ટની સંપૂર્ણ ચુકવણી / પતાવટ પછી 30 દિવસની અંદર કંપની દ્વારા "કોઈ બાકી લેણાં નથી" પ્રમાણપત્ર જારી કરવામાં આવશે.

d. લોનના સંદર્ભમાં તમામ સૂચનાઓ, પત્રવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષા અથવા ઋણધારક દ્વારા સમજાતી ભાષામાં કરવામાં આવશે.

6. **દિવ્યાંગ અરજદાર**

કંપની લોન સુવિધાઓ સહિત પ્રોડક્ટ્સ અને સુવિધાઓ આપવામાં વિકલાંગતાના આધારે શારીરિક / દૃષ્ટિ વિકલાંગ અરજદારો સાથે ભેદભાવ કરશે નહીં. તેઓને અન્ય અરજદારોની સમાન ગણવામાં આવશે અને તેમની અરજી પર કંપનીની ક્રેડિટ પ્રક્રિયા અને નીતિ અનુસાર યોગ્યતા પર કાર્યવાહી કરવામાં આવશે. વિકલાંગતા ધરાવતા અરજદારોને યોગ્ય પ્રોડક્ટ અથવા લોન સુવિધા સમજવા, પસંદ કરવા અને મેળવવા માટે સક્ષમ બનાવવા માટે તમામ શક્ય સહાય પૂરી પાડવામાં આવશે.

7. **સામાન્ય જોગવાઇઓ**

a. કંપની ઋણધારકોની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાથી દૂર રહેશે. જો કે લોનના દસ્તાવેજોના નિયમો અને શરતોમાં આપવામાં આવ્યા છે તે હેતુઓ માટે અથવા ઋણધારક દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં ના આવી હોય તેવી માહિતી કંપનીની જાણમાં આવી હોય ત્યારે ઋણધારકનો સંપર્ક કરી શકે છે.

b. બોરોઅલ એકાઉન્ટ ટ્રાન્સફર કરવા માટે ઋણધારક તરફથી વિનંતીની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, સંમતિ અથવા અન્ય બાબતો, એટલે કે કંપનીનો વાંધો, જો કોઈ હોય તો, તેની વિનંતીની પ્રાપ્તિની તારીખથી ૨૧ દિવસની અંદર જાણ કરવામાં આવશે.

c. લોનની વસૂલાતની બાબતમાં, કંપનીએ અનુચિત હેરાનગતિનો આશરો લેવો જોઈએ નહીં જેમ કે ઋણધારકને પ્રતિકૂળ કલાકોમાં સતત હેરાનગતિ કરવી, લોનની વસૂલાત માટે સ્નાયુ શક્તિનો ઉપયોગ કરવો વગેરે અને તે કાયદાકીય માળખામાં કામ કરશે.

d. કંપની કો-ઓબ્લિગન્ટ સાથે અથવા તેના વિના વ્યક્તિગત ઋણધારક પાસેથી વ્યવસાય સિવાયના અન્ય હેતુઓ માટે મંજૂર કરાયેલ કોઈપણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જીસ/પૂર્વ ચુકવણી ચાર્જ વસૂલશે નહીં. ફોરક્લોઝર ચાર્જિસ સમયાંતરે જારી કરાયેલા નિયમનકારી નિર્દેશો અનુસાર લાગુ થશે.

8. ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા

યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતાના અમલીકરણની જવાબદારી કંપનીની રહેશે. કંપની ઋણધારકો/ગ્રાહકો સાથે તેનો વ્યવહાર સરળ અને ઝંઝટમુક્ત હોય તેની ખાતરી કરવા માટે તમામ પ્રયાસો કરશે. ઋણધારક/ગ્રાહક દ્વારા કંપનીના ધ્યાન પર લાવવામાં આવેલી કોઈપણ ફરિયાદનો ઝડપી નિકાલ કરવામાં આવશે.

કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સે ફરિયાદો અને તકરારોના નિરાકરણ માટે સંસ્થામાં યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા નિર્ધારિત કરી છે. કંપનીના હોદ્દેદારોના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો/ફરિયાદોને તેમના ધ્યાન પર લાવ્યા પછી તેમના ઉપરના સ્તરે સાંભળવામાં આવશે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવશે.

વ્યવસ્થાપનના વિવિધ સ્તરો પર યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા અને ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાના પાલન સાથે સામયિક સમીક્ષાનો એકીકૃત અહેવાલ નિયમિત અંતરાલે બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ (અથવા તેની સમિતિ)ને સબમિટ કરવામાં આવશે.

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી ("જીઆરઓ") અને આરબીઆઇની સ્થાનિક કચેરીની સંપર્ક વિગતો (જો ફરિયાદ/વિવાદ એક મહિનાના સમયગાળામાં ઉકેલવામાં ન આવે તો તેનો સંપર્ક કરી શકાય છે) કંપની જ્યાં તેનો કારોબાર કરે છે તે તમામ શાખાઓ/સ્થળો પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

ફરિયાદ નિવારણ અને એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સની વિગતવાર પ્રક્રિયા ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાનોનો એક ભાગ છે જે કંપનીની વેબસાઇટ પર મૂકવામાં આવ્યા છે અને તે શાખાઓમાં પણ ઉપલબ્ધ રહેશે અને નોટિસ બોર્ડ પર પણ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

9. <u>વ્યાજ ચાર્જ</u>

- વ્યાજનો દર ફંડના ખર્ચ, અને જોખમ પ્રીમિયમ વગેરે જેવા પરિબળોને ધ્યાનમાં લીધા પછી નિર્ધારીત કરવામાં આવે છે. ગ્રાહકો પાસેથી વધુ પડતા વ્યાજ દર અને ચાર્જ વસૂલવામાં ન આવે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે કંપનીએ "વ્યાજ દરો નક્કી કરવા માટેની નીતિ" અપનાવી છે અને તે કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ રહેશે.
- જ્યારે પણ વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર થશે ત્યારે વેબસાઈટમાં પ્રકાશિત અથવા અન્ય રીતે પ્રકાશિત માહિતી અપડેટ કરવામાં આવશે.
- વ્યાજનો દર વાર્ષિક દરો હશે જેથી ઋણધારક ચોક્કસ દરોથી વાકેફ રહે કે તેના લોન ખાતા પર શું વ્યાજ વસૂલવામાં આવશે.

10. <u>સંહિતાની સમીક્ષા</u>

સંહિતાની સમીક્ષા વાર્ષિક અંતરાલ પર અથવા બોર્ડ દ્વારા જરૂરી જણાય ત્યારે કરવામાં આવશે.

……XXX……

Version Control

Version	Date of Approval	Approved By
1	December 08, 2017	Board of Directors
2	February 08, 2019	Board of Directors
3	June 27, 2020	Board of Directors
4	April 27, 2023	Board of Directors
5	October 25, 2023	Board of Directors
6	July 31, 2024	Board of Directors