

## మంచి వ్యవహార నియమావళి

### 1. 1. ముందుమాట

హీరానందానీ ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ ("కంపెనీ/హచ్ఎఫ్ఎస్"), నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల (ఎన్బీఎఫ్సీలు) కోసం రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా జారీ చేసిన ఆదేశాలను అనుసరించి, కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు మంచి వ్యవహార పద్ధతుల కోసం క్రింది నియమాలను అనుసరిస్తోంది. ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ("ఎఫ్పీసీ") ఈ క్రింది అంశాల్ని కవర్ చేయడానికి ఉద్దేశించబడింది.:

- రుణాల కోసం అప్లికేషన్లు మరియు వాటి ప్రొసెసింగ్
- లోన్ మదింపు మరియు నిబంధనలు/షరతులు
- నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ
- సాధారణ నిబంధనలు
- ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం
- వడ్డీ ఛార్జీలు, and
- పెనాల్టీ ఛార్జీలు

### 2. లక్ష్యం

- కస్టమర్లతో వ్యవహరించడంలో కనీస ప్రమాణాలను ఏర్పరచడం ద్వారా మంచి, న్యాయమైన మరియు నమ్మకదగిన పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం
- కస్టమర్లు సేవల నుండి సహేతుకంగా ఏమి ఆశించవచ్చునే దాని గురించి మెరుగైన అవగాహన కలిగి ఉండేలా పారదర్శకతను పెంచడం..
- కస్టమర్లు మరియు కంపెనీ మధ్య న్యాయమైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడం..

### 3. రుణాల కోసం అప్లికేషన్లు మరియు వాటి ప్రొసెసింగ్

- a. రుణం/లోన్ సదుపాయానికి సంబంధించిన సమాచారమంతా సంబంధిత రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్(ల)లో లేదా ఇతర విధానాల ద్వారా (టెర్మ్ షీట్, మంజూరు చేసిన లెటర్ మొదలైనవి) అందుబాటులో ఉంచడం జరుగుతుంది.. లోన్ దరఖాస్తు ఫారమ్ సక్రమంగా పూర్తి చేసిన దరఖాస్తు ఫారమ్తో పాటు సమర్పించాల్సిన డాక్యుమెంట్లను మరియు అవసరమైన డాక్యుమెంట్ల రసీదుకు లోబడి దరఖాస్తు పని ముగించాల్సిన సమయాన్ని కూడా సూచిస్తుంది/ కలిగి ఉంటుంది.

- b. రుణానికి సంబంధించిన అన్ని కరస్పాండెన్సులు, లోన్ డాక్యుమెంట్లు, రికార్డ్ నోటీసులు మొదలైనవాటిని మాతృభాషలో లేదా క్లయింట్ అర్థం చేసుకున్న భాషలో స్వీకరించే అవకాశం క్లయింట్కు ఉంటుంది. అటువంటి సందర్భంలో, క్లయింట్ తను ఇష్టపడే భాషను విడిగా కమ్యూనికేట్ చేయాలి.
- c. పూర్తి చేసిన దరఖాస్తు ఫారమ్స్ రసీదు తగిన సమయ వ్యవధిలో సముచితంగా అంగీకరించబడుతుంది.

#### 4. లోన్ మదింపు మరియు నిబంధనలు/షరతులు

- a. కంపెనీ క్రెడిట్ మదింపు ప్రక్రియ మరియు విధానాలకు అనుగుణంగా రుణ దరఖాస్తులు అంచనా వేయబడతాయి. రుణ దరఖాస్తుకు సంబంధించిన అంగీకారపత్రంలో సూచించిన రుణ దరఖాస్తును అంచనా వేసే వ్యవధిలోగా క్లయింట్కు క్రెడిట్ మదింపు (ఆమోదం/తిరస్కరణ) ఫలితం గురించి స్థానిక భాషలో లేదా క్లయింట్ అర్థం చేసుకున్న భాషలో సలహా ఇవ్వబడుతుంది.
- b. బి. రుణం ఆమోదం పొందిన తర్వాత, మంజూరైన రుణ మొత్తం, వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు ఇతర ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను క్లయింట్కు మంజూరు లేఖ ద్వారా లేదా కరస్పాండెన్స్ కోసం దరఖాస్తు ఫారమ్లో క్లయింట్ ఎంచుకున్న భాషలో కంపెనీ తెలియజేయాలి. ఆలస్యమైన తిరిగి చెల్లించినందుకు కంపెనీ విధించే జరిమానా ఛార్జీలు, ఇతర ఛార్జీలు మొదలైనవి ఏవైనా ఉంటే రుణ ఒప్పందంలో రుణ నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా లేని ఛార్జీల షెడ్యూల్ ప్రకారం విధించబడుతుంది, దాన్ని బోల్డ్ అక్షరాల్లో ఆ కంపెనీ వెబ్సైట్లో ప్రదర్శించడం జరుగుతుంది. అటువంటి నిబంధనలు మరియు షరతుల అంగీకారం కంపెనీచే నిర్వహించబడతాయి.
- c. మంజూరైన లోన్ మొత్తం, వర్తించే వార్షిక వడ్డీ రేటు, ఛార్జీల షెడ్యూల్తో పాటు షరతులు మరియు క్లయింట్తో కంపెనీ ఒక ఒప్పందాన్ని కుదుర్చుకుంటుంది. ఒప్పందం యొక్క షెడ్యూల్(లు) మరియు అనుబంధం(ల)తో పాటుగా పేర్కొన్న ఒప్పందం యొక్క కాపీ క్లయింట్కు అందించబడుతుంది
- d. మంజూరైన లోన్ యొక్క మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించినందుకు జరిమానా ఛార్జీలు విధించబడినప్పుడు, అది ఎప్పటికప్పుడు ఆర్బీఐ జారీ చేసే మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉండాలి

#### 5. నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

- a. నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏవైనా మార్పులు, వడ్డీ రేట్లు, ఖాతా నిర్దిష్ట మార్పుల విషయంలో రుణగ్రహీతలకు వ్యక్తిగతంగా తెలియజేయబడుతుంది మరియు ఇతరుల విషయంలో అదే కంపెనీ రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయం / కార్పొరేట్ కార్యాలయంలో లేదా వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉంటుంది. వడ్డీ రేట్లు మరియు

ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తులో అమలులోకి వస్తాయి. ఈ ప్రభావానికి తగిన షరతు రుణ ఒప్పందంలో చేర్చబడుతుంది.

- b. ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ / వేగవంతం చేయాలనే నిర్ణయం కంపెనీతో రుణగ్రహీత ద్వారా అమలు చేయబడిన రుణ పత్రాల యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా ఉంటుంది
- c. లోన్ కు సంబంధించిన అన్ని సెక్యూరిటీలు కంపెనీ లేదా మరేదైనా వ్యక్తి రుణం క్రింద కలిగి ఉన్న ఏదైనా చట్టబద్ధమైన లేదా ఒప్పంద హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కు లేదా సెట్-ఆఫ్ రైట్స్ కి లోబడి రుణం(ల) యొక్క పూర్తి మరియు చివరి చెల్లింపు అందుకున్న తర్వాత రుణగ్రహీతలకు వారి పత్రాలు విడుదల చేయబడతాయి. సెట్-ఆఫ్ కి చెందిన అటువంటి హక్కును ఉపయోగించాలంటే, రుణగ్రహీతకు మిగిలిన క్లెయిమ్ల గురించి పూర్తి వివరాలతో పాటు సెక్యూరిటీలు/విక్రయాలను నిలుపుదల లేదా సెటాఫ్ చేసే హక్కు సెక్యూరిటీలు లేదా హక్కు నుండి వచ్చే షరతులతో పాటు దాని గురించి నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది. సెక్యూరిటీలను బదిలీ చేయడానికి లేదా అమ్ముకానికి వచ్చిన ఆదాయాన్ని కంపెనీ అమలు చేస్తుంది. ఇతర బకాయిలతో పాటు రుణాల పూర్తి మరియు ఆఖరి చెల్లింపు సందర్భంలో, ఏవైనా ఉంటే, "బాకీలు లేవు" అనే సర్టిఫికేట్ ఇస్తే, పూర్తి చెల్లింపు / రుణ ఖాతా సెటిల్మెంట్ తర్వాత కంపెనీ ద్వారా 30 రోజుల వ్యవధిలో జారీ చేయబడుతుంది.
- d. అన్ని నోటీసులు, రుణానికి సంబంధించి ఉత్తర ప్రత్యుత్తరాలు స్థానిక భాష లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో చేయబడతాయి.

## 6. వైకల్యం ఉన్న దరఖాస్తుదారు

వైకల్యం కారణంగా శారీరకంగా / దృష్టిలోపం ఉన్న దరఖాస్తుదారులకు రుణ సౌకర్యాలతో సహా ఉత్పత్తులు మరియు సౌకర్యాలను విస్తరించడంలో కంపెనీ వివక్ష చూపదు. వారు ఇతర దరఖాస్తుదారులతో సమానంగా పరిగణించబడతారు మరియు కంపెనీ క్రెడిట్ ప్రక్రియ మరియు పాలసీ ప్రకారం వారి దరఖాస్తు మెరిట్స్ పై నిర్వహించబడుతుంది. వైకల్యం (లు) ఉన్న దరఖాస్తుదారులను అర్థం చేసుకోవడానికి, ఎంపిక చేసుకోవడానికి మరియు తగిన ఉత్పత్తి లేదా రుణ సదుపాయాన్ని పొందేందుకు వీలుగా వారికి సాధ్యమయ్యే అన్ని సహాయం అందించబడుతుంది

## 7. సాధారణ నిబంధనలు

- a. రుణ పత్రాల యొక్క నిబంధనలు మరియు పరతులలో అందించబడిన ప్రయోజనాల కోసం మరియు మినహాయించి లేదా రుణగ్రహీత ఇంతకుముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం కంపెనీ దృష్టికి వస్తే తప్ప, కంపెనీ రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోకుండా ఉంటుంది
- b. రుణగ్రహీత నుండి రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం అభ్యర్థనను స్వీకరించిన సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా, అంటే కంపెనీ యొక్క అభ్యంతరం, ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థనను స్వీకరించిన తేదీ నుండి ౨౧ రోజుల లోపల తెలియజేయబడుతుంది
- c. రుణాల రికవరీ విషయంలో, కంపెనీ అనవసరమైన వేధింపులను ఆశ్రయించదు, అంటే బేసి సమయాల్లో రుణగ్రహీతను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల రికవరీ కోసం కండరాల శక్తిని ఉపయోగించడం మరియు చట్టపరమైన చట్టంలో పని చేస్తుంది.
- d. సహ-ఆబ్లిగేంట్(లు)తో లేదా లేకుండా వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరైన ఏవైనా ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్ల కోసం కంపెనీ ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలను వసూలు చేయదు. ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు ఎప్పటికప్పుడు జారీ చేయబడిన రెగ్యులేటరీ ఆదేశాల ప్రకారం వర్తింపజేయాలి.

## 8. ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

మంచి ప్రవర్తనా నియమావళి (ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్)ని అమలు చేయడం కంపెనీ బాధ్యత. రుణగ్రహీతలు/కస్టమర్లతో లావాదేవీలు సజావుగా మరియు ఇబ్బంది లేకుండా ఉండేలా కంపెనీ ప్రతి ప్రయత్నం చేస్తుంది. రుణగ్రహీత/కస్టమర్ ద్వారా కంపెనీ దృష్టికి తీసుకురాబడిన ఏదైనా ఫిర్యాదు త్వరితగతిన పరిష్కరించబడుతుంది.

కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి సంస్థలో తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేసింది. కంపెనీ కార్యనిర్వాహకుల నిర్ణయాల వల్ల ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలు / ఫిర్యాదులు వారి దృష్టికి తీసుకెళ్లిన తర్వాత కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలోనైనా పరిశీలించబడతాయి మరియు పరిష్కరించబడతాయి.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్కు అనుగుణంగా కాలానుగుణ సమీక్ష యొక్క ఏకీకృత నివేదిక మరియు నిర్వహణ యొక్క వివిధ స్థాయిలలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును నిర్ణీత వ్యవధిలో డైరెక్టర్ల బోర్డుకు (లేదా దాని కమిటీకి) సమర్పించబడుతుంది

ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి ("జీఆర్ఓ") మరియు ఆర్ బీ ఐ (ఆర్బీఐ) యొక్క స్థానిక కార్యాలయం యొక్క సంప్రదింపు వివరాలు (ఫిర్యాదు/వివాదం ఒక నెల వ్యవధిలో పరిష్కరించబడకపోతే, సంప్రదించవచ్చు) అన్ని శాఖలు / ప్రదేశాలలో ప్రదర్శించబడతాయి, కంపెనీ తన వ్యాపారాన్ని నిర్వహిస్తుంది.

ఫిర్యాదుల పరిష్కారం మరియు ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్ యొక్క వివరణాత్మక ప్రక్రియ కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో ఉంచబడిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానంలో భాగం మరియు బ్రాంచ్‌లలో కూడా అందుబాటులో ఉంటుంది మరియు నోటీసు బోర్డు వద్ద కూడా ప్రదర్శించబడుతుంది.

#### 9. వడ్డీ ఛార్జీలు

- నిధుల ధర, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం మొదలైన అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకున్న తర్వాత వడ్డీ రేటు నిర్ణయించబడుతుంది. కస్టమర్‌లకు అధిక వడ్డీ రేటు మరియు ఛార్జీలు విధించబడకుండా చూసేందుకు కంపెనీ "వడ్డీ రేటు విధానం"ని అనుసరించింది మరియు అదే కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.
- వెబ్‌సైట్‌లో ప్రచురించబడిన లేదా ప్రచురించబడిన సమాచారం వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పటికీ నవీకరించబడుతుంది.
- వడ్డీ రేటు వార్షిక రేట్లు ఉంటుంది, తద్వారా రుణగ్రహీత ఖాతాకు విధించబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి తెలుసుకుంటారు.

#### 10. కోడ్ యొక్క సమీక్ష

కోడ్ వార్షిక ప్రాతిపదికన సమీక్షించబడుతుంది లేదా నియంత్రణ అవసరం ప్రకారం తప్పనిసరి

.....XXX.....

**Version Control**

<b>Version</b>	<b>Date of Approval</b>	<b>Approved By</b>
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