

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
7	February 6, 2025	Board of Directors
8	October 30, 2025	Board of Directors

उचित आचरण संहिता

१) प्रस्तावना

हिरानंदानी फायनान्शियल सर्व्हिसेस प्रायव्हेट लिमिटेड ("कंपनी/एचएफएस"), रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपन्यांसाठी (एनबीएफसी) स्केल बेस्ड रेग्युलेशन, २०२३ वर जारी केलेल्या मास्टर डायरेक्टर्सच्या अनुषंगाने, ग्राहकांशी व्यवहार करताना योग्य पद्धतींसाठी खालील कोड स्वीकारला आहे. हा कोड ग्राहकांना त्यांच्याकडून मिळणाऱ्या आर्थिक सुविधा आणि सेवांबाबत माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास मदत करेल आणि कंपनी मंजूर करू शकेल आणि वितरित करू शकेल अशा कोणत्याही कर्जाला लागू होईल.

फेअर प्रॅक्टिसेस कोड ("एफपीसी") खालील क्षेत्रांना व्यापण्याचा उद्देश ठेवतो:

- कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया
- कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती कर्जाचे वितरण, अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह
- कर्जाची परतफेड/निकालपट्टी करताना जंगम/अचल मालमतेची कागदपत्रे जारी करणे.
- समान मासिक हप्त्यांवर (ईएमआय) आधारित वैयक्तिक कर्जावरील फ्लोटिंग व्याजदर रीसेट करणे.
- सामान्य तरतुदी
- तक्रार निवारण यंत्रणा
- व्याजदर, आणि
- दंड आणि इतर शुल्क

२) उद्दिष्ट

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके निश्चित करून चांगल्या, निष्पक्ष आणि विश्वासाह पद्धतींना प्रोत्साहन द्या.
- ग्राहकांना सेवांकडून काय अपेक्षा करता येतील याची चांगली समज मिळावी यासाठी पारदर्शकता वाढवा.
- ग्राहक आणि कंपनी यांच्यात निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंध निर्माण करा.

३) कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

- a. कर्ज/कर्ज सुविधेशी संबंधित सर्व संबंधित माहिती संबंधित कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये किंवा इतर मार्गांनी (टर्म शीट, मंजुरी पत्र, मुख्य तथ्य विधान इ.) उपलब्ध करून दिली जाईल. कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये योग्यरित्या पूर्ण केलेल्या अर्ज फॉर्मसह सादर करावयाची आवश्यक कागदपत्रे आणि आवश्यक कागदपत्रे प्राप्त झाल्यानंतर अर्ज कोणत्या कालावधीत निकाली काढला जाईल हे देखील सूचित/समाविष्ट असेल.

ग्राहकाला कर्जाशी संबंधित सर्व पत्रव्यवहार, कर्ज कागदपत्रे, परत मागवण्याच्या सूचना इत्यादी स्थानिक भाषेत किंवा ग्राहकाला समजेल अशा भाषेत प्राप्त करण्याचा पर्याय असेल. यासाठी ग्राहकाने योग्य पर्याय निवडून कर्ज अर्जात त्याची/तिची/तिची पसंती दर्शवावी लागेल.

b. भरलेले अर्ज योग्य वेळेत पोचपावती दिली जाईल.

४) कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

- कर्ज अर्जाचे मूल्यांकन कंपनीच्या क्रेडिट मूल्यांकन प्रक्रियेनुसार आणि धोरणांनुसार केले जाईल. कर्ज अर्जाच्या पावतीमध्ये दर्शविलेल्या कर्ज अर्जाचे मूल्यांकन करण्यासाठी, ग्राहकाला क्रेडिट मूल्यांकनाच्या (मंजूरीच्या/नाकारण्याच्या) निकालाची माहिती दिली जाईल.
- कर्ज मंजूर झाल्यानंतर, कंपनी मंजूर कर्जाची रक्कम, वार्षिक व्याजदर आणि इतर महत्वाच्या अटी आणि शर्ती ग्राहकाला मंजूरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा, पत्रव्यवहारासाठी अर्ज फॉर्ममध्ये ग्राहकाने निवडलेल्या भाषेत कळवेल. उशीरा परतफेड, कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तीचे पालन न करणे, इतर करार इत्यादींसाठी कंपनीकडून आकारले जाणारे दंडात्मक शुल्क, शुल्काच्या वेळापत्रकानुसार आकारले जातील आणि कर्ज करारात ठळक अक्षरात नमूद केले जातील आणि ते कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केले जातील. ग्राहकाने अशा अटी आणि शर्तीची स्वीकृती कंपनीकडून कायम ठेवली जाईल.
- कंपनी ग्राहकासोबत मंजूर कर्जाची रक्कम, लागू असलेला वार्षिक व्याजदर, महत्वाच्या तथ्य विधानाचा सारांश, शुल्काचे वेळापत्रक आणि अटी आणि शर्तीसह करार करेल. कराराची प्रत, अनुसूची(ने) आणि कराराशी संलग्नक (ने) ग्राहकांना प्रदान केली जाईल.
- मंजूर कर्जाच्या मूलभूत अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल दंडात्मक शुल्क आकारले जाते तेव्हा ते आरबीआयने वेळोवेळी जारी केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करेल.

५) कर्जाचे वितरण, अटी आणि शर्तीमध्ये बदलांसह

- अ. खात्यातील विशिष्ट बदलांसाठी व्याजदर, वितरण वेळापत्रक इत्यादींसह अटी आणि शर्तीमध्ये कोणतेही बदल कर्जदारांना वैयक्तिकरित्या कळवले जातील आणि इतर बदलांसाठी, ते नोंदणीकृत कार्यालय / कॉर्पोरेट कार्यालयात किंवा कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिले जातील. व्याजदर आणि शुल्कातील बदल संभाव्यतः प्रभावित होतील. यासाठी योग्य अट कर्ज करारात समाविष्ट केली आहे.
- ब. करारांतर्गत देयक परत मागवण्याचा / गती देण्याचा निर्णय किंवा कामगिरी कर्जदाराने कंपनीसोबत केलेल्या कर्ज कागदपत्रांच्या अटी आणि शर्तीनुसार असेल.
- क. कर्जाशी संबंधित सर्व सिक्युरिटीज कर्जाची पूर्ण आणि अंतिम परतफेड मिळाल्यावर सोडल्या जातील, जे कर्जदारांविरुद्ध कंपनी किंवा इतर कोणत्याही व्यक्तीकडे कर्जाच्या कागदपत्रांतर्गत असलेल्या कोणत्याही कायदेशीर किंवा करारात्मक अधिकार किंवा धारणाधिकार किंवा सेट-ऑफच्या अधिकाराच्या अधीन असतील. जर सेट-ऑफचा असा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला त्याबद्दल सूचना दिली जाईल, ज्यामध्ये उर्वरित दाव्यांबद्दल आणि अटीबद्दल संपूर्ण तपशील असेल.

ज्या अटीनुसार सिक्युरिटीज/विक्रीतून मिळणारे पैसे राखून ठेवण्याचा किंवा सेट-ऑफ करण्याचा किंवा सिक्युरिटीज किंवा विक्रीचे पैसे हस्तांतरित करण्याचा अधिकार कंपनी वापरते. कर्जाची पूर्ण आणि अंतिम देयके आणि इतर देयके, जर असतील तर, पूर्ण परतफेड/कर्ज खात्याच्या सेटलमेंटनंतर 30 दिवसांच्या आत कंपनीकडून "कोणतीही थकबाकी नाही" प्रमाणपत्र जारी केले जाईल.

६) अपंगत्व असलेले अर्जदार

अपंगत्वाच्या आधारावर शारीरिक/दृष्टिहीन अर्जदारांना कर्ज सुविधांसह उत्पादने आणि सुविधा देताना कंपनी भेदभाव करणार नाही. त्यांना इतर अर्जदारांप्रमाणेच वागणूक दिली जाईल आणि त्यांच्या अर्जावर कंपनीच्या क्रेडिट प्रक्रिया आणि धोरणानुसार गुणवत्तेवर विचार केला जाईल. अपंगत्व असलेल्या अर्जदारांना योग्य उत्पादन किंवा कर्ज सुविधा समजून घेण्यासाठी, निवडण्यासाठी आणि त्यांचा लाभ घेण्यासाठी सर्व शक्य मदत दिली जाईल.

७) सामान्य तरतुदी

- कर्जाच्या कागदपत्रांच्या अटी आणि शर्तीमध्ये नमूद केलेल्या उद्देशांशिवाय आणि कर्जदाराने पूर्वी उघड न केलेली नवीन माहिती कंपनीच्या निदर्शनास आल्याशिवाय, कंपनी कर्जदाराच्या कारभारात हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त करेल.
- कर्जदाराकडून कर्ज खात्याच्या हस्तांतरणासाठी विनंती मिळाल्यास, संमती किंवा अन्यथा, म्हणजे कंपनीचा आक्षेप, जर असेल तर, विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून २१ दिवसांच्या आत कळवला जाईल.
- कर्ज वसुलीच्या बाबतीत, कंपनी कर्जदाराला सतत त्रास देणे, कर्ज वसूल करण्यासाठी ताकदीचा वापर करणे यासारख्या गोष्टींचा गैरवापर करणार नाही आणि कायदेशीर चौकटीत काम करेल.
- सह-दायित्वासह किंवा त्याशिवाय वैयक्तिक कर्जदारांना व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या कोणत्याही फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर कंपनी फोरक्लोजर शुल्क/प्री-पेमेंट शुल्क आकारणार नाही. फोरक्लोजर शुल्क आणि अंशतः-प्री-पेमेंट शुल्क कंपनीच्या शुल्काच्या वेळापत्रकानुसार आणि वेळोवेळी जारी केलेल्या नियामक निर्देशांचे पालन करून लागू केले जातील.

८) तक्रार निवारण

निष्पक्ष व्यवहार संहितेची अंमलबजावणी ही कंपनीची जबाबदारी असेल. कर्जदार/ग्राहकांशी व्यवहार सुरळीत आणि त्रासमुक्त व्हावा यासाठी कंपनी सर्वतोपरी प्रयत्न करेल. कर्जदार/ग्राहकाने कंपनीच्या निदर्शनास आणलेली कोणतीही तक्रार जलदगतीने हाताळली जाईल.

कंपनीच्या संचालक मंडळाने तक्रारी आणि तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी संस्थेमध्ये योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापित केली आहे. कंपनीच्या अधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व वाद/तक्रारी

त्यांच्या निदर्शनास आणल्यानंतर किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकल्या जातील आणि त्यांचे निवारण केले जाईल.

व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यपद्धती आणि निष्पक्ष व्यवहार संहितेचे पालन करून नियतकालिक आढावा आणि नियतकालिक आढावा यांचा एकत्रित अहवाल संचालक मंडळाला (किंवा त्यांच्या समितीला) नियमित अंतराने सादर केला जाईल.

तक्रार निवारण अधिकारी ("जीआरओ") यांचे संपर्क तपशील आणि RBI च्या बिगर-बँकिंग पर्यवेक्षण विभागाच्या प्रादेशिक कार्यालयाचे संपर्क तपशील, ज्यांच्या अधिकारक्षेत्रात कंपनीचे नोंदणीकृत कार्यालय येते, ज्यांच्याशी संपर्क साधता येतो, जर तक्रार / वाद एक महिन्याच्या कालावधीत सोडवला गेला नाही तर कंपनी ज्या शाखांमध्ये / ठिकाणी तिचा व्यवसाय करते तेथे प्रदर्शित केले जाईल.

९) व्याजदर

- निधीचा खर्च, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम इत्यादी घटकांचा विचार करून व्याजदर निश्चित केला जातो. ग्राहकांना जास्त व्याजदर आणि शुल्क आकारले जाऊ नये यासाठी कंपनीने "व्याजदर धोरण" स्वीकारले आहे आणि ते कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध असेल.
- वेबसाइटवर प्रकाशित केलेली किंवा अन्यथा प्रकाशित केलेली माहिती, जेव्हा जेव्हा व्याजदरात बदल होईल तेव्हा अद्यतनित केली जाईल.
- व्याजदर वार्षिकीकृत दर असतील जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर आकारले जाणारे अचूक दर माहित असतील.

१०) जंगम / स्थावर मालमतेच्या कागदपत्रांचे प्रकाशन

- कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड/निकाल झाल्यानंतर ३० दिवसांच्या आत कंपनी सर्व मूळ जंगम/स्थावर मालमतेचे कागदपत्रे जारी करेल आणि रजिस्ट्रीमध्ये नोंदणीकृत शुल्क काढून टाकेल.
- कर्जदाराच्या पसंतीनुसार, गृह शाखा किंवा इतर कोणत्याही शाखेतून जिथे कागदपत्रे उपलब्ध असतील तिथे मालमता कागदपत्रे गोळा करण्याचा पर्याय कंपनी कर्जदाराला देईल.
- मूळ जंगम/स्थावर मालमतेचे कागदपत्रे परत करण्याची वेळ आणि ठिकाण कर्ज मंजूरी पत्रांमध्ये नमूद केले जाईल.
- एकमेव कर्जदार किंवा संयुक्त कर्जदारांच्या मृत्यूच्या आकस्मिक घटनेला तोंड देण्यासाठी, कंपनीने मूळ जंगम/स्थावर मालमतेचे कागदपत्रे कायदेशीर वारसांना परत देण्यासाठी एक सुव्यवस्थित प्रक्रिया आखली आहे. ग्राहकांच्या माहितीसाठी कंपनीच्या वेबसाइटवर अशाच प्रकारच्या इतर धोरणे आणि प्रक्रियांसह प्रदर्शित केले आहे.
- कर्जाची पूर्ण परतफेड/समाप्ती बंद झाल्यानंतर ३० दिवसांपेक्षा जास्त काळ मूळ जंगम/स्थावर मालमतेची कागदपत्रे जारी करण्यास विलंब झाल्यास किंवा संबंधित रजिस्ट्रीकडे शुल्क समाधान फॉर्म दाखल करण्यात अयशस्वी झाल्यास, कंपनी कर्जदाराला अशा विलंबाची कारणे कळवेल.

जर विलंब एनबीएफसीमुळे झाला असेल तर, कर्जदाराला विलंबाच्या प्रत्येक दिवसासाठी ५०००/- रुपये दराने भरपाई देईल.

- मूळ जंगम/स्थावर मालमतेच्या कागदपत्रांचे अंशतः किंवा पूर्ण नुकसान/नुकसान झाल्यास, कंपनी कर्जदाराला जंगम/स्थावर मालमतेच्या कागदपत्रांच्या डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रती मिळविण्यात मदत करेल आणि संबंधित खर्च सहन करेल. अशा प्रकरणांमध्ये देय भरपाई विद्यमान नियमांनुसार असेल.

११) संहितेचा आढावा

फेअर प्रॅक्टिस कोडचा वार्षिक आधारावर किंवा नियामक आवश्यकतेनुसार अनिवार्यपणे आढावा घेतला जाईल.

.....XXX.....