

## उचित व्यवहार संहिता

रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया द्वारा अपने परिपत्र सं। आरबीआई / 2006-07 / 138 डीएनबीएस (पीडी) सीसी संख्या 80 / 03.10.042 / 2005-06 दिनांक 28 सितंबर 2006 को जारी अधिसूचना के अनुसार, हिंदुजा लेलैंड फाइनेंस लिमिटेड (निर्दिष्ट "कंपनी" के रूप में) ने इस उचित व्यवहार संहिता को व्यापार लेनदेन से निपटने में निम्नलिखित प्रक्रियाओं / प्रथाओं को निर्धारित करने के लिए तैयार किया है। 10 मई, 2013 को आयोजित बैठक में बोर्ड द्वारा अनुमोदित मौजूदा उचित व्यवहार संहिता कंपनी द्वारा "उचित व्यवहार संहिता" लागू की जाएगी।

## कोड के उद्देश्य

निम्नलिखित इस कोड के प्राथमिक उद्देश्य हैं:

- उधारकर्ताओं के साथ लेनदेन में मानकों को स्थापित करके निष्पक्ष और पारदर्शी प्रथाओं को बढ़ावा देना;
- उधारकर्ताओं और कंपनी के बीच उचित मेल और सौहार्दपूर्ण संबंध;
- ग्राहक पटल के संबंध में नियामक आवश्यकताओं के अनुपालन को सुनिश्चित करने के लिए;
- ग्राहक शिकायतों के निवारण के लिए तंत्र को मजबूत करने के लिए।

## (i) ऋण और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन

।क। उधारकर्ता को सभी संचार स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होगा।

।ख। प्रत्येक उत्पाद के लिए आवश्यक जानकारी के आधार पर कंपनी द्वारा पेश किए गए प्रत्येक उत्पाद के लिए आवेदन पत्र अलग-अलग होंगे।

।ग। ऋण आवेदन पत्रों में सभी जरूरी सूचनाएं शामिल होंगी, जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती हैं, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा प्रदान किए गए नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन पत्र उन सभी दस्तावेजों को भी इंगित करेगा जो आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने की आवश्यकता है।

।घ। कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती प्रदान करेगी। उस समय सीमा जिसमें ऋण आवेदनों का निपटारा किया जाएगा, उसे पावती में भी संकेत दिया जाएगा।

।ङ। कंपनी उचित समय के भीतर ऋण आवेदनों की पुष्टि करेगी और यदि अतिरिक्त विवरण / दस्तावेज आवश्यक हैं, तो यह उधारकर्ताओं को तुरंत सूचित करेगी।

## **(ii) ऋण मूल्यांकन और नियम / शर्तें**

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उधारकर्ताओं द्वारा किए गए ऋण आवेदन का उचित मूल्यांकन हो। मूल्यांकन कंपनी की ऋण नीतियों और एसओपी के अनुरूप होगा।

।क। कंपनी एक स्थानीय भाषा में उधारकर्ता को लिखित रूप में या एक स्वीकृति पत्र के माध्यम से उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा, ब्याज की वार्षिक दर और उसके आवेदन की विधि सहित नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि बताएगी। अगर ऋण खारिज कर दिया जाता है तो कंपनी उधारकर्ता को इसकी सूचना देगी।

।ख। कंपनी ऋण के लिए आवेदन पत्र को हस्ताक्षरित करने के समय उधारकर्ता को दी गई स्वागत किट में देर से पुनर्भुगतान के लिए जुर्माना (अतिरिक्त) ब्याज का उल्लेख उभरे हुए अक्षरों में करेगी।

।ग। कंपनी अपने रिकॉर्ड पर उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की दी गई स्वीकृति को रखेगी।

।घ। कंपनी ऋण के वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते में उद्धृत सभी संलग्नकों में से एक प्रति के साथ ऋण समझौते की एक प्रति प्रस्तुत करेगी।

## **(iii) नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का वितरण**

कंपनी ऐसी मंजूरी को नियंत्रित करने वाले नियमों और शर्तों के अनुरूप स्वीकृत ऋणों के समय पर वितरण को सुनिश्चित करेगी।

।क। कंपनी संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, अवधि पूर्व भुगतान शुल्कों इत्यादि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में उधारकर्ता को नोटिस देगी। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल संभावित रूप से प्रभावित होंगे। ऋण समझौते में इस प्रभाव के लिए आवश्यक प्रावधान होंगे।

।ख। समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने / तेज करने का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होगा।

।ग। कंपनी उधारकर्ता के खिलाफ कंपनी के किसी भी अन्य दावे के लिए किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या सभी बकाया राशि के प्राप्ति पर सभी प्रतिभूतियों को वापस

करेगी। यदि सेट ऑफ का अधिकार उपयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों और शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ इसके बारे में नोटिस दिया जाएगा, जिसके तहत कंपनी प्रतिभूतियों को बनाए रखने के हकदार है जब तक कि प्रासंगिक दावे का निपटारा / भुगतान नहीं किया जाता है।

#### (iv) सामान्य

।क। कंपनी उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप से बचना होगा, ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर (जब तक कि नई जानकारी, उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं किया गया है, कंपनी के नोटिस में आ गया है)।

।ख। उधारकर्ता खाते से हस्तांतरण के लिए उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, सहमति या अन्यथा कंपनी की आपत्ति, अगर कोई है, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर व्यक्त की जाएगी। इस तरह के हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

।ग। ऋण की वसूली के मामले में, वर्षों से लागू इसकी नीति के अनुरूप, कंपनी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी जैसे असमय उधारकर्ताओं को लगातार परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए मारपीट करने का भय दिखाना इत्यादि। उधारकर्ताओं को विनम्र और उचित तरीके से निपटने के लिए कंपनी संग्रह अधिकारियों और अन्य कर्मचारियों को पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित करेगी।

।घ। एनबीएफसी के निदेशक मंडल ने इस संबंध में उत्पन्न विवादों को हल करने के लिए संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण तंत्र निर्धारित किया है। इस तरह की एक प्रणाली यह सुनिश्चित करेगी कि उधार देने वाली संस्थानों के कार्यकर्ताओं के फैसलों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना और निपटाया जाए। उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन पर एक रिपोर्ट और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायतों के निवारण तंत्र की कार्यवाही हर तिमाही अंतराल पर बोर्ड को जमा की जाएगी।

।ड। कंपनी विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए अपनी वेबसाइट पर उचित अभ्यास संहिता रखेगी।

#### (v) वाहनों का पुनर्ग्रहण

उधारकर्ता के साथ अनुबंध में कंपनी का पुनः कब्जा खंड है जो कानूनी रूप से लागू करने योग्य है। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, अनुबंध के नियमों और शर्तों में प्रावधान होंगे:

।क। कब्जा लेने से पहले नोटिस अवधि;

।ख। परिस्थितियों जिसके अंतर्गत नोटिस अवधि माफ कर दी जा सकती है;

।ग। प्रतिभूति के कब्जे की प्रक्रिया;

।घ। प्रतिभूति की बिक्री / नीलामी से पहले ऋण की चुकौती के लिए उधारकर्ता को अंतिम मौका देने का प्रावधान;

।ङ। उधारकर्ता को पुनर्ग्रहण देने की प्रक्रिया और

।च। प्रतिभूति की बिक्री / नीलामी की प्रक्रिया।

ऋण के वितरण के समय ऋण समझौते में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक प्रति के साथ ऋण समझौते में उधारकर्ताओं को ऐसे नियम और शर्तों की एक प्रति उपलब्ध कराई जाएगी।

## **अत्यधिक ब्याज दर का विनियमन**

कंपनी समय-समय पर अनुमोदित नीतियों के अनुरूप ब्याज दरों और अन्य शुल्कों को निर्धारित करने के लिए उचित आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं का पालन करेगी।

कंपनी बोर्ड द्वारा अपनाए गए और अनुमोदित ब्याज दर मॉडल का पालन करेगी और वेबसाइट पर उपलब्ध कराई जाएगी। ब्याज दर और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए ब्याज की विभिन्न दरों को वसूल करने के लिए जोखिम और तर्क के ढांचे के दृष्टिकोण के लिए आवेदन पत्र में खुलासा किया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।

## **(vi) शिकायत निवारण तंत्र**

शिकायत निवारण के संबंध में वृद्धि सांचा को कंपनी के सभी कार्यालयों में भी निम्नानुसार प्रदर्शित किया जाएगा:

1. संबंधित राज्य प्रबंधक का नाम और संपर्क विवरण - प्रथम स्तर की वृद्धि
2. नीचे उल्लिखित शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण
3. प्रभारी अधिकारी, गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग, भारतीय रिजर्व बैंक, फोर्ट ग्लासिस, राजाजीसालाई, चेन्नई - 600001।

शिकायत, अगर कोई है, तो इस संहिता के संबंध में या अन्यथा उपरोक्त वर्णित वृद्धि के पहले स्तर पर संबोधित नहीं किया जाएगा, कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी (जीआर) को संबोधित किया जाएगा - श्री किशोर कुमार लोढा, सीएफओ, हिंदुजा लेलैंड फाइनेंस लिमिटेड, कॉर्पोरेट कार्यालय, संख्या 27-ए, विकसित औद्योगिक एस्टेट (दक्षिण चरण), गिंडी, चेन्नई - 600032 या ईमेल द्वारा [kishorelodha@hindujaleylandfinance.com](mailto:kishorelodha@hindujaleylandfinance.com)