



ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా జారీ చేసిన "ఎస్ బిఎఫ్ సిల కొరకు ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ మార్గదర్శకాలకు" అనుగుణంగా రూపొందించబడింది మరియు కంపెనీ ద్వారా పాటించబడే విధానాల యొక్క సమర్థవంతమైన అవలోకనాన్ని దాని రుణగ్రహీతలకు అందించడం మరియు కంపెనీ అందించే ఆర్థిక సౌకర్యాలు మరియు సేవలకు సంబంధించి రుణగ్రహీతలు సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయాలు తీసుకునేందుకు వీలు కల్పించడం లక్ష్యంగా పెట్టుకుంది. రుణం యొక్క నియమనిబంధనలు మరియు రుణగ్రహీతలతో వ్యవహరించేటప్పుడు పాటించాల్సిన ప్రక్రియలపై తగిన వెల్లడిపై సాధారణ సూత్రాలను ఈ నియమావళి కవర్ చేస్తుంది. హిందూజా లేలాండ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ ("కంపెనీ") అందించే అన్ని రకాల ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు ఈ నియమావళి వర్తిస్తుంది.

కోడ్ యొక్క లక్ష్యాలు

ఈ కోడ్ యొక్క ప్రాథమిక ఉద్దేశ్యాలు క్రిందివి:

- ఋణగ్రహీతల వ్యవహారాల్లో ప్రమాణాలు ఏర్పాటు చేయడం ద్వారా సరసమైన మరియు ఫారడర్శక పద్ధతులను ప్రోత్సహించండి:
- రుణగ్రహీతలకు మరియు కంపెనీకి మధ్య సంచలనాత్మక మరియు సహజమైన సంబంధం:
- కస్టమర్ ఇంటర్ఫేస్ సంబంధించి నియంత్రణ అవసరాలకు అనుగుణంగా నిర్ధారించడానికి:
- కస్టమర్ మనోవేదనల పరిష్కారం కోసం యంత్రాంగాలను బలోపేతం చేసేందుకు. .

(i) రుణాలు మరియు వారి ప్రాసెసింగ్ కోసం దరఖాస్తులు

- a. రుణగ్రహీతకు సంబంధించిన అన్ని సందేశాలు ఋణ భాష లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో ఉండాలి.
- b. కంపెనీ అందించే ప్రతి ఉత్పత్తికి దరఖాస్తు రూపాలు ప్రతి ఉత్పత్తికి అవసరమైన సమాచారం ఆధారంగా భిన్నంగా ఉంటాయి.
- c. రుణాల దరఖాస్తు పత్రాలు రుణగ్రహీత యొక్క వడ్డీని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన అన్ని సమాచారాన్ని కలిగి ఉండాలి. తద్వారా ఇతర NBFC ల ద్వారా అందించబడిన నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలికను తయారు చేయవచ్చు మరియు రుణగ్రహీత నిర్ణయం తీసుకునే నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు. దరఖాస్తు ఫారమ్ల సమర్పించవలసిన అన్ని పత్రాలను రుణ దరఖాస్తు కూడా సూచిస్తుంది.
- d. కంపెనీ అన్ని రుణ అనువర్తనాల రసీదు కోసం రసీదును ఇస్తుంది. రుణ దరఖాస్తుల డిస్కోజ్ సమయం కూడా రసీదులో సూచిస్తుంది.
- e. కంపెనీ ఋణ దరఖాస్తులను సహేతుకమైన వ్యవధిలో వెరిఫై చేస్తుంది మరియు అదనపు వివరాలను / పత్రాలను అవసరమైతే, అది వెంటనే రుణగ్రహీతలకు తెలియజేయాలి.



(ii) రుణాల అంచనా మరియు నిబంధనలు / షరతులు

రుణగ్రహీతలు యొక్క చేసిన క్రెడిట్ దరఖాస్తు సరిగ్గా ఉందని సరైన అంచనా చేసి కంపెనీ రుణ విధానాలకు మరియు SOP కు అనుగుణంగా ఉందని కంపెనీ తప్పక నిర్ధారించాలి.

- a. " అదనపు రుసుములు/ డిఫాల్ట్ ఛార్జీలు/ అదనపు ఫైనాన్స్ ఛార్జీలు"
రుణగ్రహీతకు అర్థంచేసిన రుణగ్రహీతకు లేఖ రాస్తూ, రుణగ్రహీత లేఖనంద్వారా, నిబంధనలతో పాటు రుణాల మంజూరు చేయబడిన వడ్డీ రేటు మరియు దాని యొక్క పద్ధతి యొక్క పద్ధతితో సహా రుణదాత. రుణాన్ని తిరస్కరించినట్లయితే కంపెనీ కూడా రుణగ్రహీతకు కమ్యూనికేట్ చేయాలి.
- b. రుణగ్రహీత రుణ ఒప్పందం యొక్క భౌతిక నియమనిబంధనలను పాటించనందుకు జరిమానా వసూలు చేయబడితే జరిమానా అదనపు రుసుముగా పరిగణించబడుతుంది మరియు అడ్వాన్సులపై అదనపు వడ్డీ రూపంలో ఉండదు. అదనపు రుసుముల క్యూపిటలైజేషన్ ఉండదు అంటే అటువంటి ఛార్జీలపై తదుపరి వడ్డీ లెక్కించబడదు.
- c. ఇది రుణ ఖాతాలో వడ్డీ కాంపౌండింగ్ కొరకు సాధారణ ప్రక్రియలను ప్రభావితం చేయదు.
- d. అదనపు రుసుములు సహేతుకమైనవి మరియు పాటించని వాటికి అనుగుణంగా ఉండాలి మరియు కంపెనీకి బోర్డు ఆమోదించిన అపరాధ రుసుము ఉంటుంది.
- e. రుణ ఒప్పందం యొక్క భౌతిక నియమనిబంధనలను పాటించనందుకు కంపెనీ సహేతుకమైన అదనపు రుసుములను విధిస్తుంది మరియు రుణ ఒప్పందం/కీ ఫ్యాక్ట్ షేట్ మెంట్ లోని పరిమాణం మరియు కారణాన్ని బహిర్గతం చేస్తుంది మరియు శీర్షిక వడ్డీ రేటు మరియు సేవా ఛార్జీల కింద వెబ్ సైట్ లో ప్రదర్శించాలి.
- f. అటువంటి అదనపు రుసుములపై తదుపరి వడ్డీ లెక్కించబడదు.
- g. వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేయబడిన రుణాల విషయంలో అదనపు రుసుములు భౌతిక నియమనిబంధనలను పాటించనందుకు వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వర్తించే అదనపు రుసుముల కంటే ఎక్కువగా ఉండవు.
- h. రుణగ్రహీత ద్వారా ఈ నియమనిబంధనల ఆమోదాన్ని కంపెనీ తన రికార్డులో ఉంచుతుంది.
- i. రుణాల మంజూరు సమయంలో రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని అంశాల కాపీతో పాటు రుణ అగ్రిమెంట్ కాపీని కంపెనీ రుణగ్రహీతలందరికీ అందిస్తుంది.



(iii) నిబంధనలలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

కంపెనీ మంజూరు రుణాలు మంజూరు రుణాలు సకాలంలో రుణ నిర్ధారిస్తుంది అటువంటి మంజూరు పాలన నిబంధనలు మరియు పరిస్థితులు.

- a. వడ్డీ రేట్లు, సేవ ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు రుసుము మొదలైన పదాలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు ఉన్నచో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వాలి. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులను మాత్రమే ప్రోత్సాహకంగా ప్రభావితం చేస్తాయని సంస్థ నిర్ణయించాలి. రుణ ఒప్పందం ఈ ప్రభావానికి అవసరమైన నిబంధనలను కలిగి ఉంటుంది.
- b. ఒప్పందం కింద చెల్లింపు లేదా పనితీరును వేగవంతం చేయడానికి నిర్ణయం తీసుకోవడం, రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- c. కంపెనీ రుణగ్రహీతకు వ్యతిరేకంగా ఉన్న ఏదైనా ఇతర వాదనకు ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు సంబంధించి, అన్ని అప్పులు తిరిగి చెల్లించేటప్పుడు లేదా అత్యుత్తమ మొత్తం రుణాన్ని పూర్తి చేయటానికి కంపెనీ అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. సెట్ ఆఫ్ అటువంటి హక్కును అమలు చేయవలసి వచ్చినట్లయితే, మిగిలిన వాదనలు మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కారం / చెల్లించబడే వరకు కంపెనీ సెక్యూరిటీలను నిలుపుకోవటానికి అర్హత కలిగి ఉన్న పరిస్థితుల గురించి పూర్తి వివరాలతో సహా దాని గురించి తెలియజేయాలి.

(iv) జనరల్

- a) రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం తప్ప రుణగ్రహీత యొక్క వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోకుండా కంపెనీ నిలిపివేయాలి (కొత్త సమాచారం తప్ప, రుణగ్రహీత ముందు వెల్లడించని, కంపెనీ నోటీసుకు వచ్చింది).
- b) రుణగ్రహీత యొక్క బదిలీ కోసం రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థన అందుకున్నప్పుడు, సమ్మతి లేదా లేక అనగా కంపెనీ యొక్క అభ్యంతరం, ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థనను అందుకున్న తేదీ నుండి 21 రోజుల్లోపు తెలియజేయాలి. ఇటువంటి బదిలీ చట్టంతో సమానంగా పారదర్శక ఒప్పంద నియమాల ప్రకారం ఉండాలి..
- c) రుణం ఇచ్చే విషయంలో లింగం, కులం, మతం ప్రాతిపదికన కంపెనీ వివక్ష చూపదు. ఏదేమైనా, సమాజంలోని బలహీన వర్గాల కోసం రూపొందించిన క్రెడిట్-లింక్డ్ పథకాలలో పాల్గొనడానికి కంపెనీని ఇది నిరోధించదు. రుణాల రికవరీ విషయంలో కొన్నేళ్లుగా అనుసరిస్తున్న విధానానికి అనుగుణంగా కంపెనీ.. అసాధారణ సమయాల్లో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం వంటి అనవసరమైన వేధింపులకు పాల్పడరాదు. రుణాల రికవరీ కోసం కండబలాన్ని ఉపయోగించడం మొదలైనవి. కంపెనీ వారికి తగినంత శిక్షణ ఇవ్వాలి. రుణగ్రహీతలతో మర్యాదగా మరియు సముచితమైన విషయాల్లో వ్యవహరించడానికి కలెక్షన్ ఎగ్జిక్యూటివ్ లు మరియు ఇతర సిబ్బంది"



- d) ఈ విషయంలో తలత్తే వివాదాలను పరిష్కరించడానికి సంస్థలో NBFC ల డైరెక్టర్ల బోర్డు తగిన ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగంను నెలకొల్పింది. రుణ సంస్థల కార్యకర్తల నిర్ణయాలు తీసుకునే అన్ని వివాదాలను కనీసం ఉన్నత స్థాయిలో కనీసం వినిపించి, పారవేసేందుకు ఇటువంటి యంత్రాంగం హామీ ఇస్తుంది. ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క అనుగుణంపై ఒక నివేదిక మరియు నిర్వహణ యొక్క వివిధ స్థాయిల్లో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును త్రైమాసిక వ్యవధిలో బోర్డుకి సమర్పించాలి.
- e) కంపెనీ తన వెబ్సైట్లో ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ను వివిధ వాటాదారుల సమాచారం కోసం ఉంచాలి.
- f) వివిధ భాగస్వాముల సమాచారం కోసం కంపెనీ తన వెబ్ సైట్ లో స్థానిక భాషలో ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ను ఉంచుతుంది.
- g) రుణ గ్రహీతకు వాస్తవంగా నిధులు పంపిణీ చేసిన తేదీ నుంచి కంపెనీ వడ్డీని వసూలు చేస్తుంది మరియు రుణం మంజూరు చేసిన తేదీ నుండి లేదా రుణ ఒప్పందాన్ని అమలు చేసిన తేదీ నుండి కాకుండా, పంపిణీ తేదీకి ముందే నిర్ణయించినట్లయితే.
- h) నెల కాలంలో రుణాల పంపిణీ లేదా తిరిగి చెల్లించే సందర్భంలో, కంపెనీ నెలలో రుణం బకాయి ఉన్న కాలానికి మాత్రమే వడ్డీని వసూలు చేస్తుంది కానీ మొత్తం నెలకు కాదు.
- i) కంపెనీ రుణగ్రహీత నుంచి ముందస్తు వాయిదాలను వసూలు చేయదు, కానీ వడ్డీని వసూలు చేయడం కొరకు పూర్తి రుణ మొత్తాన్ని లెక్కిస్తుంది.

(v) వాహనాల స్వాధీనం

కంపెనీ చట్టబద్ధంగా అమలు చేయగల రుణగ్రహీతతో ఒప్పందంలో అంతర్నిర్మిత పునఃనిర్మాణ నిబంధన ఉంది. పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి, ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులు సంబంధించి నిబంధనలను కలిగి ఉంటాయి

- a) స్వాధీనం చేసుకునే ముందు నోటీసు కాలం;
- b) నోటీసు కాలం రద్దు చేయగల పరిస్థితులలో;
- c) భద్రత స్వాధీనం చేసుకునే ప్రక్రియ;
- d) సెక్యూరిటీ అమ్మకం / వేలం ముందు ఋణాన్ని తిరిగి చెల్లించటానికి రుణగ్రహీతకు ఇవ్వవలసిన చివరి అవకాశం గురించి ఒక నిబంధన;
- e) రుణగ్రహీతకు తిరిగి చెల్లించే విధానం మరియు
- f) సెక్యూరిటీ అమ్మకం / వేలం ప్రక్రియ.



రుణ మంజూరు సమయంలో రుణ ఒప్పందంలో ఉటంకింపబడిన అన్ని ఆవరణల ప్రతి నకలుతో సహా రుణ ఒప్పందంలో రుణగ్రహీతలకు అటువంటి షరతులు మరియు షరతులను కాపీ చేస్తుంది. అధిక వడ్డీ రేటు వసూలు చేస్తారు ఎప్పటికప్పుడు ఆమోదించబడిన విధానాలకు అనుగుణంగా వడ్డీ రేట్లు మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడంలో కంపెనీ తగిన అంతర్గత సూత్రాలను మరియు విధానాలను అనుసరించాలి. బోర్డు స్వీకరించిన మరియు ఆమోదించిన వడ్డీ రేటు మోడల్ను అనుసరిస్తుంది మరియు వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉంటుంది. వివిధ రకాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వర్గాల వడ్డీని వసూలు చేయడం కోసం రిస్కు మరియు రేషన్ల యొక్క వడ్డీ రేటు మరియు రేఖాగణిత విధానాలు అప్లికేషన్ రూపంలో వెబ్సైట్ చేయబడతాయి మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయబడతాయి.

(vi) డిజిటల్ లెండింగ్

కంపెనీ తన స్వంత డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫామ్ ద్వారా లేదా బాహ్య రుణ వేదిక ద్వారా రుణాలు ఇవ్వడానికి ప్రయత్నించినప్పుడల్లా, కంపెనీ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ మార్గదర్శకాలకు కట్టుబడి ఉండాలి.

(vii) గోప్యత

కస్టమర్ ద్వారా అధీకృతం చేయబడకపోతే HLF మొత్తం వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ప్రైవేట్ మరియు గోప్యంగా పరిగణిస్తుంది. కస్టమర్ ద్వారా అధీకృతం చేయబడితే తప్ప, దిగువ అసాధారణ సందర్భాల్లో తప్ప మరే ఇతర సంస్థకు లావాదేవీ వివరాలను మేం వెల్లడించం:

- a) చట్టబద్ధమైన లేదా నియంత్రణ చట్టాల ద్వారా సమాచారాన్ని అందించాల్సి వస్తే
- b) ఈ సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయాల్సిన బాధ్యత ప్రజలకు ఉంటే
- c) బ్యాంకులు/ఆర్థిక సంస్థలు/మా గ్రూపు మరియు అసోసియేట్ కంపెనీలకు ఈ సమాచారాన్ని (ఉదా. మోసాల నివారణ) అందించాల్సి వస్తే.
- d) కస్టమర్ లకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని మరెవరికీ ఇవ్వడానికి మేము ఈ కారణాన్ని ఉపయోగించము.

(viii) గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం

ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి సంబంధించి ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్ ఈ క్రింది విధంగా కంపెనీ యొక్క అన్ని కార్యాలయాల వద్ద ప్రదర్శించబడుతుంది:

1. సంబంధిత మేనేజర్ పేరు మరియు కాంటాక్ట్ వివరాలు - ఫిర్యాదుల పరిష్కారం ప్రకారం పాలసీ
2. గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ యొక్క పేరు మరియు కాంటాక్ట్ వివరాలు క్రింద పేర్కొన్న విధంగా
3. ఆఫీసర్ ఇన్చార్జ్ ఆఫీసర్, నాన్ బ్యాంకింగ్ పర్యవేక్షణ విభాగం, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, పోర్ట్ గ్లాసిస్, రాజాజీ సల్లె, చెన్నై - 600001.



ఈ నియమావళికి సంబంధించి లేదా పైన పేర్కొన్న విధంగా ఎస్కలేషన్ యొక్క మొదటి స్థాయిలో పరిష్కరించబడని ఫిర్యాదులు ఏవైనా ఉంటే, కంపెనీ యొక్క గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ (GRO)కు పంపబడతాయి-

శ్రీ వంశీ కుమార్

హిందుజా లేలాండ్ పైనాన్స్ లిమిటెడ్,

కార్పొరేట్ ఆఫీస్, నెం.27-ఎ, డెవలప్డ్ ఇండస్ట్రియల్ ఎస్టేట్, గిండి, చెన్నై-600032

లేదా nodalofficer.grievance@hindujaleylfinance.com ఇమెయిల్ ద్వారా

ఒకవేళ ఫిర్యాదు/వివాదాన్ని నెల రోజుల వ్యవధిలో పరిష్కరించనట్లయితే కంపెనీ యొక్క గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ (GRO)ని కస్టమర్ ఈ విధంగా సంబోధించవచ్చు

అప్పీల్ కు

ఇన్చార్జి అధికారి,

నాన్ బ్యాంకింగ్ పర్యవేక్షణ విభాగం,

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, పోస్ట్ గ్లాసిస్, రాజాజీ సలై, చెన్నై - 600001.

లేదా dnbschennai@rbi.org.in ఇమెయిల్ ద్వారా

(ix) పర్యవేక్షణ

ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగంతో సహా ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతిని మేనేజ్ మెంట్ క్రమం తప్పకుండా సమీక్షిస్తుంది మరియు ఒక ఏకీకృత నివేదికను ప్రభుత్వానికి సమర్పిస్తుంది.

బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ క్రమానుగతంగా.

ఈ విధానాన్ని చివరిసారిగా 2024 మే 15న బోర్డు సమీక్షించి ఆమోదించింది.