

## ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

భారతదేశం యొక్క రిజర్వ్ బ్యాంక్ జారీ చేసిన నోటిఫికేషన్లు అనుగుణంగా (సెప్టెంబర్ 28, 2006 నాటికి సర్క్యులర్ నెం. ఆర్పిఐ / 2006-07 / 138 DNBS (PD) CC No.80 / 03.10.042 / 2005-06, హిందూజా లీల్యాండ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ ("కంపెనీ" అని పిలుస్తారు ) ద్వారా వ్యాపార సంస్థల లావాదేవీలతో వ్యవహరించే కింది విధానాలను / పద్ధతులను విరమించుటకు ఈ "ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్". 2013 మే 10 వ తేదీన జరిగిన సమావేశంలో బోర్డ్ ఆమోదం పొందిన ప్రస్తుత ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ కంపెనీకి అప్పగించడం ద్వారా "ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్" అమలు చేయబడుతుంది.

## కోడ్ యొక్క లక్ష్యాలు

ఈ కోడ్ యొక్క ప్రాథమిక ఉద్దేశ్యాలు క్రిందివి:

ఋణగ్రహీతల వ్యవహారాల్లో ప్రమాణాలు ఏర్పాటు చేయడం ద్వారా సరసమైన మరియు పారదర్శక పద్ధతులను ప్రోత్సహించండి;

• రుణగ్రహీతలకు మరియు కంపెనీకి మధ్య సంచలనాత్మక మరియు సహజమైన సంబంధం;

కస్టమర్ ఇంటర్వేన్ సంబంధించి నియంత్రణ అవసరాలకు అనుగుణంగా నిర్ధారించడానికి;

• కస్టమర్ మనోవేదనల పరిష్కారం కోసం యంత్రాంగాలను బలోపేతం చేసేందుకు. •

(i) రుణాలు మరియు వారి ప్రాసెసింగ్ కోసం దరఖాస్తులు

ఎ. రుణగ్రహీతకు సంబంధించిన అన్ని సందేశాలు ఋణ భాష లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో ఉండాలి.

బి. కంపెనీ అందించే ప్రతి ఉత్పత్తికి దరఖాస్తు రూపాలు ప్రతి ఉత్పత్తికి అవసరమైన సమాచారం ఆధారంగా భిన్నంగా ఉంటాయి.

సి. 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.

డి. కంపెనీ అన్ని రుణ అనువర్తనాల రసీదు కోసం రసీదును ఇస్తుంది. రుణ దరఖాస్తుల డిస్కోజ్ సమయం కూడా రసీదులో సూచిస్తుంది.

ఇ. 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.

ఎ. రుణగ్రహీతకు రుణగ్రహీతకు రుణగ్రహీతకు అర్థంచేసిన రుణగ్రహీతకు 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.

బి. కంపెనీ ఋణం కోసం సంతకం సమయంలో రుణగ్రహీతకు ఇచ్చిన స్వాగతం కిట్ లో ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించే రుణ కోసం వసూలు చేసే పీనల్ (అదనపు) వడ్డీ బోర్డ్ లో పేర్కొనాలి.

సి. ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులను రుణగ్రహీత కంపెనీ రికార్డులో అంగీకరించాలి.

డి .ఋణాన్ని వెచ్చించే సమయంలో అన్ని రుణగ్రహీతలకు రుణ ఒప్పందంలో ఉటంకించిన అన్ని ఆవరణల ప్రతిని తో పాటు రుణ ఒప్పందం యొక్క నకలును కూడా ఇస్తుంది..

(iii) నిబంధనలలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

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

ఎ.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.

బి. ఒప్పందం కింద చెల్లింపు లేదా పనితీరును వేగవంతం చేయడానికి నిర్ణయం తీసుకోవడం, రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.

సి. 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

ఎ. 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).

బి. 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..

సి. సంవత్సరాల్లో దాని పాలసీకి అనుగుణంగా, రుణాల రికవరీ విషయంలో, కంపెనీ మితిమీరిన వేధింపులకు పాల్పడకూడదు. ఉదా:రుణగ్రహీతలను బేసి గంటల సమయంలో ఇబ్బందులకు గురిచేయరాదు,, రుణాల రికవరీ కోసం కండరాల శక్తిని ఉపయోగించరాదు.కంపెనీ మర్యాదగా మరియు తగిన పద్ధతిలో రుణగ్రహీతలను ఎదుర్కోవటానికి కలెక్షన్ ఎగ్జిక్యూటివ్స్ మరియు ఇతర సిబ్బందికి శిక్షణ ఇవ్వాలి.

డి. ఈ విషయంలో తలెత్తే 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.

ఇ. కంపెనీ తన వెబ్సైట్లో ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ను వివిధ వాటాదారుల సమాచారం కోసం ఉంచాలి.

(v) వాహనాల స్వాధీనం

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

ఎ) స్వాధీనం చేసుకునే ముందు నోటీసు కాలం;

బి) నోటీసు కాలం రద్దు చేయగల పరిస్థితులలో;

సి) భద్రత స్వాధీనం చేసుకునే ప్రక్రియ;

డి).సెక్యూరిటీ అమ్మకం / వేలం ముందు ఋణాన్ని తిరిగి చెల్లించటానికి రుణగ్రహీతకు ఇవ్వవలసిన చివరి అవకాశం గురించి ఒక నిబంధన;

ఇ) రుణగ్రహీతకు తిరిగి చెల్లించే విధానం మరియు

ఎఫ్)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 వెల్లడి చేయబడతాయి మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయబడతాయి.

(vi) ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగం ఫిర్యాదుల తగ్గింపుకు సంబంధించి పెరుగుదల మెట్రీక్స్ సంస్థ యొక్క అన్ని కార్యాలయాలలో ఈ క్రింది విధంగా ప్రదర్శించబడుతుంది:

1. సంబంధిత రాష్ట్ర మేనేజర్ యొక్క పేరు మరియు సంప్రదించండి వివరాలు - ఫస్ట్ లెవెల్ ఎస్కలేషన్
2. దిగువ పేర్కొన్న విధంగా ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు
3. ఛార్జ్ ఆఫీసర్, నాన్ బ్యాంకింగ్ పర్యవేక్షణ విభాగం, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, పోస్ట్ గ్రేసిస్, రాజాజీ శాలె, చెన్నై - 600001.

పైన చెప్పినట్లుగా ఉన్నత స్థాయి అధికారి ప్రతిస్పందించకపోతే, గ్రేవియన్స్ సెల్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి (GRO) Mr. కిషోర్ కుమార్ లోధా, CFO, హిందూజా లేల్యాండ్ పైనాన్స్ లిమిటెడ్, కార్పొరేట్ ఆఫీస్, నెం. 27-ఎ, డెవెలపెడ్ ఇండస్ట్రియల్ ఎస్టేట్ (సౌత్ ఫీజ్), గైండి, చెన్నై - 600032 లేదా ఇమెయిల్ ద్వారా [kishorelodha@hindujaleylfinance.com](mailto:kishorelodha@hindujaleylfinance.com) కి ఫిర్యాదు చేయవలసి వుంటుంది.