



उचित व्यवहार संहिता

यह निष्पक्ष व्यवहार संहिता भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी "NBFC के लिए निष्पक्ष व्यवहार संहिता संबंधी निर्देश" के अनुपालन में तैयार की गई है और इसका उद्देश्य उधारकर्ताओं को कंपनी द्वारा अपनाए गए अभ्यासों का एक प्रभावी अवलोकन प्रदान करना और उधारकर्ताओं को कंपनी द्वारा दी जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में सूचित निर्णय लेने के योग्य बनाना है। यह संहिता लोन के नियमों और शर्तों के बारे में उचित प्रकटीकरण के सामान्य सिद्धांतों तथा उधारकर्ताओं के साथ डील करते समय अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं को शामिल करती है। यह संहिता हिंदुजा लेलैंड फाइनेंस लिमिटेड/Hinduja Leyland Finance Ltd ("कंपनी") द्वारा प्रदान किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं की सभी श्रेणियों पर लागू होती है।

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 मानक संचालन प्रक्रिया 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) यदि उधारकर्ता द्वारा लोन एग्रीमेंट के नियमों और शर्तों का पालन न करने पर जुर्माना लगाया जाता है, तो उसे दंडात्मक शुल्क माना जाएगा और यह अग्रिम राशि पर दंडात्मक ब्याज के रूप में नहीं होगा। दंडात्मक शुल्कों का कोई पूंजीकरण नहीं होगा, अर्थात् ऐसे शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं लगाया जाएगा।
- (ग) इससे लोन खाते में चक्रवृद्धि ब्याज की सामान्य प्रक्रिया प्रभावित नहीं होगी।
- (घ) दंडात्मक शुल्क उचित होंगे तथा गैर-अनुपालन के अनुरूप होंगे तथा कंपनी के पास बोर्ड द्वारा स्वीकृत दंडात्मक शुल्क होंगे।
- (ङ) कंपनी लोन एग्रीमेंट के नियम और शर्तों का अनुपालन न करने पर उचित दंडात्मक शुल्क लगाएगी तथा लोन एग्रीमेंट/मुख्य तथ्य विवरण में इसकी मात्रा और कारण का खुलासा करेगी तथा वेबसाइट पर ब्याज दर और सेवा शुल्क शीर्षक के अधीन प्रदर्शित करेगी।
- (च) ऐसे दंडात्मक शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं लगाया जाएगा।
- (छ) बिजनेस के अलावा अन्य उद्देश्य के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को मंजूर किए गए लोन के मामले में दंडात्मक शुल्क गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर समान नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने पर लागू दंडात्मक शुल्कों से अधिक नहीं होगा।
- (ज) कंपनी अपने रिकॉर्ड पर उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की दी गई स्वीकृति को रखेगी।
- (झ) 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।)।
- (क) 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।
- (ख) कंपनी लोन देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी। हालांकि, यह कंपनी को समाज के कमजोर वर्गों के लिए बनाई गई क्रेडिट-लिंकड योजनाओं में भाग लेने से नहीं रोकता है।
- (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।
- (ङ) कंपनी विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए स्थानीय भाषा में निष्पक्ष व्यवहार संहिता अपनी वेबसाइट पर डालेगी।
- (च) कंपनी उधारकर्ता को धनराशि की वास्तविक प्राप्ति की तिथि से ब्याज वसूल करेगी, न कि लोन की स्वीकृति की तिथि या लोन का समझौता लागू होने की तिथि से, यदि वे उधारकर्ता को लोन मिलने की तिथि से पहले की हैं।
- (छ) महीने के दौरान लोन की प्राप्ति या पुनर्भुगतान के मामले में, कंपनी केवल उस अवधि के लिए ब्याज लेगी जिसमें महीने के दौरान लोन बकाया था, न कि पूरे महीने के लिए लेगी
- (ज) कंपनी उधारकर्ता से अग्रिम में किश्तें नहीं वसूलेगी, बल्कि ब्याज लेने के लिए पूरी लोन राशि पर गणना करेगी।

(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) डिजिटल लोन

जब भी कंपनी अपने खुद के डिजिटल लोन प्लेटफार्म या किसी बाहरी लोन प्लेटफार्म द्वारा लोन प्रदान करना चुनती है, तो कंपनी को निष्पक्ष व्यवहार संहिता के निर्देशों का पालन करना होगा।

(vii) गोपनीयता

जब तक ग्राहक द्वारा अधिकृत न किया जाए, HLF सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय रखेगा। जब तक ग्राहक द्वारा अधिकृत न किया जाए, हम निम्नलिखित विभिन्न मामलों के अलावा किसी अन्य संस्था को ट्रांज़ेक्शन डिटेल्स नहीं बताएंगे:

(क) यदि हमें वैधानिक या विनियामक कानूनों द्वारा जानकारी प्रदान करनी है

(ख) यदि इस जानकारी को प्रकट करना जनता के प्रति कर्तव्य है

(ग) यदि हमारे हित के लिए हमें यह जानकारी (जैसे, धोखाधड़ी की रोकथाम) बैंकों संस्थानों / हमारे समूह और सहयोगी कंपनियों को प्रदान करने की आवश्यकता है।

(घ) हम मार्केटिंग उद्देश्यों के लिए ग्राहकों के बारे में कोई भी जानकारी किसी और को देने के लिए इस कारण का इस्तेमाल नहीं करेंगे।



(viii) शिकायत निवारण प्रणाली

शिकायत निवारण से संबंधित एस्केलेशन मैट्रिक्स भी कंपनी के सभी कार्यालयों में निम्नानुसार प्रदर्शित किया जाएगा:

1. संबंधित मैनेजर का नाम और संपर्क विवरण - शिकायत निवारण नीति के अनुसार।
2. निम्नलिखित अनुसार शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण
3. प्रभारी अधिकारी, गैर-बैंकिंग सुपरविज़न विभाग, भारतीय रिजर्व बैंक, फोर्ट ग्लेशिस, राजाजी सलाई, चेन्नई – 600001

इस संहिता से संबंधित या अन्यथा यदि कोई शिकायत ऊपर बताए गए अनुसार एस्केलेशन के प्रथम स्तर पर संबोधित नहीं की गई है, तो उसे कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी (GRO) को संबोधित किया जाएगा –

श्री वामसी कुमार
हिंदुजा लेलैंड फाइनेंस लिमिटेड,
कॉर्पोरेट कार्यालय, नंबर 27-A, डिवेलपड इंडस्ट्रियल एस्टेट, गिंडी, चेन्नई-600032
या nodalofficer.grievance@hindujaleylandfinance.com को इमेल द्वारा संपर्क करें

यदि शिकायत/विवाद का हल कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी (GRO) को भेजे जाने के एक महीने के अंदर नहीं किया जाता है, तो ग्राहक इनसे अपील कर सकता है

प्रभारी अधिकारी,

गैर-बैंकिंग सुपरविज़न विभाग,
भारतीय रिजर्व बैंक,
फोर्ट ग्लेशिस, राजाजी सलाई, चेन्नई – 600001
या dnbschennai@rbi.org.in पर ईमेल द्वारा संपर्क करें

(ix) निगरानी

शिकायत निवारण प्रणाली सहित निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन की समीक्षा प्रबंधन द्वारा नियमित रूप से की जाएगी और समय-समय पर निदेशक मंडल को एक समेकित रिपोर्ट भेजी जाएगी।
