



## उचित उपयोजन संहिता योग्य वर्तणुक संहिता

हा उचित व्यवहार कोड भारतीय रिझर्व्ह बँकेने जारी केलेल्या "एनबीएफसीसाठी उचित व्यवहार संहितेवरील मार्गदर्शक तत्त्वे" चे पालन करून तयार करण्यात आला आहे आणि कर्जदारांना कंपनीने अवलंबलेल्या पद्धतींचा प्रभावी आढावा प्रदान करणे आणि कर्जदारांना कंपनीने देऊ केलेल्या आर्थिक सुविधा आणि सेवांच्या संदर्भात माहिती असताना निर्णय घेण्यास सक्षम करणे हे त्याचे उद्दिष्ट आहे. कर्जाच्या अटी व शर्तीवरील पुरेशा खुलाशांची सामान्य तत्त्वे आणि कर्जदारांशी व्यवहार करताना अवलंबल्या जाणाऱ्या कार्यपद्धती या कोडमध्ये समाविष्ट आहेत. हिंदूजा लेलँड फायनान्स लिमिटेड ("कंपनी") द्वारे देऊ केलेल्या सर्व श्रेणीतील उत्पादने आणि सेवांना हा कोड लागू होतो.

### संहितेचे उद्दिष्ट

संहितेचे प्रमुख उद्दिष्ट खालिलप्रमाणे:-

- कर्ज घेणाऱ्यांशी व्यवहार करतांना उचित आणि पारदर्शक पद्धतीचे प्रचालन करण्याकरीता मानक निर्धारित करणे,
- कर्ज घेणारा आणि कंपनी यांच्यातील नाते चांगल्या प्रकारे जोपासण्यात यावे,
- ग्राहकांसोबतच्या संवादाच्या संदर्भात नियामक आवश्यकतांचे अनुपालन होत असल्याचे सुनिश्चित करणे,
- ग्राहकांचे तक्रार निवारण करण्यासाठीची यंत्रणा मजबुत करणे.

### (i) कर्ज प्रक्रियेसाठी करण्यात येणारे अर्ज.

- a) कर्ज घेणाऱ्या व्यक्ति सोबत करण्यात येणारे दळणवळण हे देशी भाषेत किंवा कर्ज घेणाऱ्या व्यक्तिला समजेल त्या भाषेत करण्यात यावे.
- b) कंपनी कडून देऊ करण्यात आलेल्या प्रत्येक उत्पादनाकरीता त्या त्या उत्पादनासाठी आवश्यक माहिती प्राप्त करण्याच्या दृष्टीने वेगवेगळे अर्ज असणार.
- c) कर्ज मागणी अर्जामध्ये सगळ्या आवश्यक माहितीचा समावेश करण्यात येईल, की ज्यामुळे कर्ज घेणाऱ्या व्यक्तित्या हितसंबंधावर परिणाम होऊ शकतो, जेणे करून कर्ज घेणाऱ्या व्यक्तिला इतर एन.बी.एफ.सी.स कडून देऊ करण्यात येणाऱ्या शर्ती व अटिसोबत तुलना करून माहितीपूर्ण निर्णय घेणे सोयीस्कर होणार. कर्ज मागणी अर्जामध्ये त्यासोबत लागणाऱ्या सर्वआवश्यक कागदपत्रांची माहिती दर्शित करण्यात यावी.
- d) सगळ्या कर्ज मागणी अर्जांना कंपनीतर्फे प्राप्त झाल्याची पावती दिली जाणार. सदरच्या पोचपावतीमध्ये कर्ज मागणी अर्ज किती वेळेत निकाली लागणार याबाबत सुचित करण्यात येणार.



- e) सदरच्या कर्ज मागणी अर्जाचे पडताळणी कंपनीद्वारे वाजवी कालावधीत करण्यात येणार, शिवाय, जर अधिकचे कागदपत्र/माहितीची आवश्यकता भासल्यास, त्याबद्दलची पुर्वसुचना कर्ज घेणाऱ्या व्यक्तीला लगेच कळविण्यात येणार.

**(ii) कर्ज मुल्यांकन आणि त्याच्या शर्ती / अटी.**

कंपनीकडून कर्ज घेणाऱ्या व्यक्तीने केलेल्या कर्ज मागणी अर्जाची उचित मुल्यांकनाची सुनिश्चिती करण्यात येते. सदरचे मुल्यांकन हे कंपनीचे कर्ज धोरण आणि एसओपी यांच्याशी संगतीत असणार.

- (a) कंपनीद्वारे कर्ज घेणाऱ्या व्यक्तीला मंजूरी पत्राद्वारे, मंजूर करण्यात येणाऱ्या कर्ज रक्कमेबद्दल लेखी स्वरूपात, देशी भाषेत किंवा त्या व्यक्तीला समजेल अशा भाषेत कळविण्यात येणार. यासोबतच, त्याच्या शर्ती, अटी आणि वार्षिक व्याजदर व ते व्याजदर लागू करण्याची पद्धत याची सुद्धा माहिती त्यामध्ये असणार. जर कर्ज मागणी फेटाळण्यात आली असेल तर तशी सुचना देखिल, कर्ज घेणाऱ्या व्यक्तीला देण्यात येणार.
- (b) कर्जदाराकडून कर्जाच्या कराराच्या भौतिक अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल दंड आकारला गेल्यास तो दंडात्मक शुल्क मानला जाईल आणि आगाऊ रकमेवरील दंड व्याजाच्या स्वरूपात नसेल. दंडात्मक शुल्काचे कोणतेही भांडवलीकरण केले जाणार नाही म्हणजे अशा शुल्कावर आणखी व्याज मोजले जाणार नाही.
- (c) कर्ज खात्यातील व्याज चक्रवाढ करण्याच्या सामान्य प्रक्रियेवर याचा परिणाम होणार नाही.
- (d) दंडात्मक शुल्क वाजवी आणि पालन न करण्याशी सुसंगत असेल आणि कंपनी बोर्डांनी मंजूर केलेले दंडात्मक शुल्क आकारेल.
- (e) कर्ज करारातील भौतिक अटी व शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल कंपनी वाजवी दंड आकारेल आणि कर्ज करार/मुख्य तथ्य विधानामध्ये प्रमाण आणि कारण उघड करेल आणि व्याज दर आणि सेवा शुल्क शीर्षकांतर्गत वेबसाइटवर प्रदर्शित करेल.
- (f) अशा दंडात्मक शुल्कांवर पुढील व्याज मोजले जाणार नाही.
- (g) वैयक्तिक कर्जदारांना व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर उद्देशांसाठी मंजूर केलेल्या कर्जाच्या बाबतीत दंडात्मक शुल्क हे भौतिक अटी व शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल वैयक्तिक नसलेल्या कर्जदारांना लागू होणाऱ्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त असणार नाही.
- (h) कंपनीने या अटी व शर्तीची स्वीकृती कर्जदाराने त्याच्या रेकॉर्डवर ठेवली आहे.
- (i) कंपनी कर्ज वाटपाच्या वेळी सर्व कर्जदारांना कर्ज करारामध्ये उद्धृत केलेल्या सर्व संलग्नकांच्या प्रतसह कर्ज कराराची एक प्रत देईल.



**(iii) कर्ज वाटप व त्याच्या शर्ती आणि अटी.**

कर्ज वाटप हे मंजूरीच्या शर्ती व अटींच्या अधिन करण्यात येणार याची कंपनीद्वारे सुनिश्चिती करण्यात येते.

- (a) कर्ज घेणाऱ्या व्यक्तीला शर्ती व अटींमध्ये होणाऱ्या बदल जसे की, वाटप वेळापत्रक, व्याजदर, सेवाशुल्क, आगाऊ भरलेली रक्कम, इत्यादी बदल कंपनी सुचित करणार. व्याजदर तसेच शुल्कामध्ये झालेले बदल हे भावी
- (a) काळातच लागू करण्यात येणार या सुनिश्चिती कंपनीद्वारे देण्यात यावी. याबद्दलची आवश्यक तरतुद कर्ज करारामध्ये असावी.
- (b) देयक भरण्याची आठवण / देयक वाढविणे या संदर्भातील निर्णय किंवा करारा अंतर्गत कामगिरी ही कर्ज करारासोबत सुसंगत असावी.
- (c) सर्व थकबाकीची परतफेड किंवा थकबाकी कर्जाच्या रक्कमेची परतफेड झाल्यावर कंपनीद्वारे सर्व प्रतिभुति सोडून देण्यात यावी. सदरची बाब ही कंपनीचे कर्ज घेणाऱ्या व्यक्ति विरुद्ध कायदेशिर अधिकार किंवा कोणत्याही अन्य दाव्याकरीता धारणाधिकार असल्यास, त्याच्या अधिन राहणार. जर सदरचा वजावटीचा हक्काचा वापर करायचा असल्यास, त्याबाबतची सुचना कर्ज घेणाऱ्या व्यक्तीला संपूर्ण माहितीसकट ज्यामध्ये बाकी असलेल्या दाव्याबद्दल आणि ज्या अटींनुसार कंपनी प्रतिभुती राखिव ठेवित आहे याबद्दल उल्लेख असावा.

**(iv) सामान्य.**

- (a) कर्ज करारामधील नमूद शर्ती व अटी (जर कंपनीच्या निदर्शनास नवीन माहिती, जी कर्ज घेणाऱ्या व्यक्तीने यापुर्वी कंपनीला पुरविली नव्हती, अशी असल्यास) या व्यतिरिक्त कर्ज घेणाऱ्या व्यक्तीच्या बाबतीत कंपनी हस्तक्षेप करणार नाही.
- (b) जर कर्ज घेणाऱ्या व्यक्तिकडून त्याच्या खाते बदली बाबतीत विनंती प्राप्त झाली तर, त्या बाबतीत कंपनीची संमती किंवा आक्षेप असल्यास, त्याबद्दल प्राप्त झालेल्या तारखेपासून २१ दिवसांच्या आत कळविण्यात यावे. सदरची बदली ही कायद्याच्या तरतुदींच्या अधिन राहून पारदर्शी कराराद्वारे करण्यात यावी.
- (c) कंपनी कर्ज देण्याच्या बाबतीत लिंग, जात आणि धर्माच्या आधारावर भेदभाव करत नाही. तथापि, हे कंपनीला समाजातील दुर्बल घटकांसाठी तयार केलेल्या क्रेडिट-लिंकड योजनांमध्ये भाग घेण्यापासून प्रतिबंधित करत नाही.
- (d) एनबीएफसीच्या संचालक मंडळाने अशा बाबतीत उपस्थित होणाऱ्या वादाच्या निराकरणाकरीता संघटनेमध्येच तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापन केलेली आहे. सदरची यंत्रणा हे सुनिश्चित करणार की, कर्ज देणारी संस्थेच्या माध्यमातून निर्माण होणारे वाद यांची सुनावणी व निपटारा हे पुढच्या उच्च स्तरावर करण्यात यावी. योग्य वर्तणुक संहितेचे पालन अहवाल आणि वेगवेगळ्या व्यवस्थापकीय स्तरावरील तक्रार निवारण अहवाल हे दर तिमाहीला सादर करण्यात यावे.
- (e) कंपनीद्वारे योग्य वर्तणुक संहिता त्याच्या संकेतस्थळावर त्याच्या सगळ्या भागधारकांच्या माहितीकरीता प्रकाशित करण्यात यावी.



- (f) विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी कंपनी आपल्या वेबसाइटवर स्थानिक भाषेत उचित व्यवहार कोड टाकेल.
- (g) कंपनी कर्जदाराला निधीच्या वास्तविक वितरणाच्या तारखेपासून व्याज आकारेल आणि कर्ज मंजूर झाल्याच्या तारखेपासून किंवा कर्ज कराराच्या अंमलबजावणीच्या तारखेपासून नाही, जर ते वितरण तारखेपूर्वी असेल.
- (h) महिन्याच्या कालावधीत कर्जाचे वितरण किंवा परतफेड करण्याच्या बाबतीत, कंपनी फक्त त्या कालावधीसाठी व्याज आकारेल ज्या कालावधीसाठी कर्ज थकीत होते आणि संपूर्ण महिन्यासाठी नाही.
- (a) कंपनी कर्जदाराकडून आगाऊ हप्ते गोळा करणार नाही परंतु व्याज आकारण्यासाठी कर्जाची संपूर्ण रक्कम मोजेल.

#### (v) वाहनांचे पुनःस्विकारणे

कर्ज घेणाऱ्या व्यक्तीसोबत, कंपनीद्वारे करण्यात येणारा करार, जो की कायद्याने बंधनकारक आहे, त्यामध्ये पुनःस्विकार या बाबतीत खंड अंतर्भूत आहे. याबाबतीत पारदर्शिता कायम रहावी याकरीता करारामध्ये खालील विषयांवर शर्ती व अटी नमूद करण्यात येतील.

- (a) ताब्यात घेण्या आधीचा नोटीस पिरियड.
- (b) नोटीस पिरियड कुठल्या परिस्थितीत माफ करण्यात येणार.
- (c) प्रतिभुतीचा ताबा घेण्याची पद्धत,
- (d) प्रतिभुतीची विक्री/निलामी करण्यापूर्वी कर्ज घेणाऱ्या व्यक्तिला देण्यात येणारी कर्ज परतफेडीची शेवटची संधी.
- (e) कर्ज घेणाऱ्या व्यक्तीला पुनः ताबा देण्याची पद्धत, व
- (f) विक्री / निलामी करण्याची पद्धत.

कर्ज वाटपाच्या वेळेला, कर्जाच्या करार, संलग्न कागदपत्राच्या नकला तसेच सदरच्या शर्ती व अटींच्या नकला कर्ज घेणाऱ्या व्यक्तिला पुरविल्या जातील.

अती व्याजाचे नियमन

वेळोवेळी मंजूर करण्यात आलेल्या धोरणाप्रमाणे कंपनी योग्य त्या तत्वांनुसार तसेच पद्धतीनुसार व्याज व शुल्काचे दर निश्चित करणार.



कंपनीद्वारे मंडळाने मंजूर करून दिलेले आणि संकेतस्थळावर उपलब्ध असलेले व्याज दराचे प्रारूप याचा अवलंब करावा. व्याजाचे दर तसेच वेगवेगळ्या श्रेणीतील कर्जदारांनुसार आणि त्यांना कर्ज देताना बाळगण्यात येणारा संभाव्य धोका व त्यानुसार लावण्यात येणारे वेगवेगळे व्याज दर या बदलची माहिती अर्जात असावी व तशी सुचना कर्ज मंजूरी पत्राद्वारे सुद्धा ठळकपणे देण्यात यावी.

#### (vi) डिजिटल कर्ज देणे

जेव्हा जेव्हा कंपनी स्वतःच्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मद्वारे किंवा बाह्य कर्ज प्लॅटफॉर्मद्वारे कर्ज देण्याचा अवलंब करते तेव्हा कंपनी उचित व्यवहार कोडच्या मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करेल.

#### (vii) गोपनीयता

ग्राहकाने अधिकृत केल्याशिवाय HLF सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानेल. ग्राहकाने अधिकृत केल्याशिवाय, आम्ही खालील अपवादात्मक प्रकरणांव्यतिरिक्त इतर कोणत्याही बाबतीत कोणत्याही इतर घटकास व्यवहार तपशील उघड करणार नाही:

- आम्हाला वैधानिक किंवा नियामक कायद्यांद्वारे माहिती प्रदान करायची असल्यास
- ही माहिती उघड करणे जनतेचे कर्तव्य असल्यास
- आमच्या स्वारस्यासाठी आम्हाला ही माहिती (उदा. फसवणूक प्रतिबंध) बँकांना प्रदान करणे आवश्यक असल्यास / वित्तीय संस्था / आमचे गट आणि सहयोगी कंपन्या.
- आम्ही मार्केटिंगच्या उद्देशाने ग्राहकांबद्दलची माहिती इतर कोणालाही देण्यासाठी वापरणार नाही.

#### (viii) तक्रार निवारण यंत्रणा

तक्रार निवारणाच्या संदर्भात वरील पातळीवर तक्रारीचा मॅट्रिक्स कंपनीच्या सर्व कार्यालयांमध्येही खालीलप्रमाणे प्रदर्शित केला जाईल:

- संबंधित व्यवस्थापकाचे नाव आणि संपर्क तपशील - तक्रार निवारण धोरणानुसार.
- खाली नमूद केल्याप्रमाणे तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील
- प्रभारी अधिकारी, नॉन-बँकिंग पर्यवेक्षण विभाग, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, फोर्ट ग्लॅसिस, राजाजी सलाई, चेन्नई - 600001.

या कोडशी संबंधित तक्रारी, जर असतील तर, किंवा वर नमूद केल्याप्रमाणे वरील पातळीवर तक्रारीच्या पहिल्या स्तरावर संबोधित न केल्यास, कंपनीच्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याला (GRO) संबोधित केले जाईल



श्री वामसी कुमार  
हिंदुजा लेलँड फायनान्स लिमिटेड,  
कॉर्पोरेट कार्यालय, क्रमांक २७-ए, विकसित औद्योगिक वसाहत, गिंडी,  
चेन्नई-600032

किंवा [nodalofficer.grievance@hindujaleylfinance.com](mailto:nodalofficer.grievance@hindujaleylfinance.com) वर ईमेलद्वारे

कंपनीच्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याला (GRO) संबोधित केल्यापासून एक महिन्याच्या कालावधीत तक्रार/विवाद सोडवला गेला नाही तर ग्राहकाला खालील ठिकाणी दाद मागता येईल.

प्रभारी अधिकारी,  
नॉन-बँकिंग पर्यवेक्षण विभाग,  
रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया,  
किल्ला ग्लॅसिस, राजाजी सलाई,  
चेन्नई - ६००००१.

किंवा [dnbschennai@rbi.org.in](mailto:dnbschennai@rbi.org.in) वर ईमेलद्वारे

**(ix) देखरेख**

तक्रार निवारण यंत्रणेसह उचित व्यवहार संहितेच्या अनुपालनाचा आढावा व्यवस्थापनाद्वारे नियमितपणे केला जाईल आणि एक एकत्रित अहवाल वेळोवेळी संचालक मंडळाला सादर केला जाईल.

\*\*\*\*\*