उचित उपयोजन संहिता योग्य वर्तणुक संहिता

हा उचित व्यवहार कोड भारतीय रिझर्व्ह बँकेने जारी केलेल्या “**"भारतीय रिझर्व्ह बँक (गैर-बँकिंग वित्तीय कंपन्या - जबाबदार व्यवसाय आचरण) निर्देश, 2025"**" 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 शर्तींवरील 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 सगळया आवश्यक माहितीचा समावेश करण्यात येईल, की ज्यामुळे कर्ज घेणाऱ्या व्यक्तिच्या हितसंबंधावर परिणाम होऊ शकतो, जेणे करुन कर्ज घेणाऱ्या व्यक्तिला इतर एन.बी.एफ.सी.स कडुन देऊ करण्यात येणाऱ्या शर्थी व अटिंसोबत तुलना करुन माहितीपुर्ण निर्णय घेणे सोयीस्कर होणार. कर्ज मागणी अर्जामध्ये त्यासोबत लागणाऱ्या सर्वआवश्यक कागदपत्रांची माहिती दर्शित करण्यात यावी.

d) सगळया कर्ज मागणी अर्जाना 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 शर्थी / अटी.

कंपनीकडून कर्ज घेणाऱ्या व्यक्तिने 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 मंजुरी पत्राद्वारे, मंजुर करण्यात येणाऱ्या कर्ज रक्कमेबद्दल लेखी स्वरुपात, देशी भाषेत किंवा त्या व्यक्तीला समजेल अशा भाषेत कळविण्यात येणार. यासोबतच, त्याच्या शर्थी, 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 शर्तींचे 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 बोर्डाने मंजूर केलेले दंडात्मक शुल्क आकारेल.

(e) कर्ज करारातील भौतिक अटी व शर्तींचे 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 शर्तींचे पालन न केल्याबद्दल वैयक्तिक नसलेल्या कर्जदारांना लागू होणाऱ्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त असणार नाही.

(h) कंपनीने या अटी व शर्तींची 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 शर्थी आणि अटी.

कर्ज वाटप हे मंजुरीच्या शर्थी व अटींच्या अधिन करण्यात येणार याची कंपनीद्वारे सुनिश्चिती करण्यात येते.

(a) कर्ज घेणाऱ्या व्यक्तीला शर्थी व अटींमध्ये होणाऱ्या बदल जसे की, वाटप वेळापत्रक, व्याजदर, सेवाशुल्क, आगाऊ भरलेली रक्कम, इत्यादी बद्दल कंपनी सुचित करणार. व्याजदर तसेच शुल्कामध्ये झालेले बदल हे भावी

(a) काळातच लागु 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 विरुध्द 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 शर्थी 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 व्यक्तिकडुन त्याच्या खाते बदली बाबतीत विनंती प्राप्त झाली तर, त्या बाबतीत कंपनीची संमती किंवा आक्षेप असल्यास, त्याबद्दल प्राप्त झालेल्या तारखेपासून २१ दिवसाच्या आत कळविण्यात यावे. सदरची बदली ही कायद्याच्या तरतुदींच्या अधीन राहहून 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-लिंक्ड 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 माध्यमातुन निर्माण होणारे वाद यांची सुनावणी व निपटारा हे पुढच्या उच्च स्तरावर करण्यात यावी. योग्य वर्तणुक संहितेचे पालन अहवाल आणि वेगवेगळया व्यवस्थापकीय स्तरावरील तक्रार निवारण अहवाल हे दर तिमाहीला सादर करण्यात यावे.

(e) कंपनीद्वारे योग्य वर्तणुक संहिता त्याच्या संकेतस्थळावर त्याच्या सगळया 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 पारदर्शता कायम रहावी याकरीता करारामध्ये खालील विषयांवर शर्थी व अटी नमूद करण्यात येतील.

(a) ताब्यात घेण्या आधीचा नोटीस पिरीयड.

(b) नोटीस पीरियड कुठल्या परिस्थितीत माफ करण्यात येणार.

(c) प्रतिभुतीचा ताबा घेण्याची पद्धत,

(d) प्रतिभुतीची विक्री/निलामी करण्यापुर्वी 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 शर्थी व अटींच्या नकला कर्ज घेणाऱ्या व्यक्तिला पुरविल्या जातील.

अती व्याजाचे नियमन

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

कंपनीद्वारे मंडळाने मंजुर करुन दिलेले आणि संकेतस्थळावर उपलब्ध असलेले व्याज दराचे प्रारुप याचा अवलंब करावा. व्याजाचे दर तसेच वेगवेगळया श्रेणीतील कर्जदारांनुसार आणि त्यांना कर्ज देतांना बाळगण्यात येणारा संभाव्य धोका व त्यानुसार लावण्यात येणारे वेगवेगळे व्याज दर या बद्दलची माहिती अर्जात असावी व तशी सुचना कर्ज मंजुरी 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 तत्त्वांचे 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:

(a) आम्हाला वैधानिक किंवा नियामक कायद्यांद्वारे माहिती प्रदान करायची असल्यास

(b) ही माहिती उघड करणे जनतेचे कर्तव्य असल्यास

(c) आमच्या स्वारस्यासाठी आम्हाला ही माहिती (उदा. फसवणूक प्रतिबंध) बँकांना प्रदान करणे आवश्यक असल्यास / वित्तीय संस्था / आमचे गट आणि सहयोगी कंपन्या.

(d) आम्ही मार्केटिंगच्या उद्देशाने ग्राहकांबद्दलची माहिती इतर कोणालाही देण्यासाठी वापरणार नाही.

(viii) तक्रार निवारण यंत्रणा

तक्रार निवारणाच्या संदर्भातील निवारण पद्धत कंपनीच्या सर्व कार्यालयांमध्ये खालीलप्रमाणे प्रदर्शित काली जाईल:

1. संबंधित अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील – तक्रार निवारण धोरणानुसार.
2. खाली दिल्याप्रमाणे मुख्य नोडल अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील
3. प्रभारी अधिकारी, गैर-बँकिंग पर्यवेक्षण विभाग, भारतीय रिझर्व्ह बँक, फोर्ट ग्लेसिस, राजाजी सलाई, चेन्नई - 600001.

या संहितेच्या संदर्भातील तक्रारी, काही असल्यास, किंवा अन्यथा वरील प्रमाणे निवारण कर्त्याच्या पातळीवर उद्देशून नसल्यास, त्या कंपनीच्या मुख्य नोडल अधिकाऱ्यास (पीएनओ) संबोधित केल्या जातील -

श्री. आनंद वासुदेव

हिंदुजा लेलँड फायनान्स लिमिटेड,

कॉर्पोरेट ऑफिस, क्रमांक 27-A, विकसित औद्योगिक वसाहत, गिंडी,

चेन्नई-६०००३२ येथे

किंवा pno@hindujaleylandfinance.com या ईमेल पत्त्यावर संपर्क साधावा.

जर तक्रार / वाद यावर, कंपनीच्या मुख्य नोडल अधिकाऱ्याकडे (पीएनओ) पाठविल्यानंतर एक महिन्याच्या आत काही कार्यवाही न झाल्यास, ग्राहक खालील कार्यालयाकडे याचिका दाखल करू शकतो.

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

किंवा 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.

या संहितेचे मागील पुनरावलोकन दिनांक 4 फेब्रुवारी 2026 रोजी होऊन त्यास मंडळाने मंजुरी दिली होती.

****

भाग – II – सूक्ष्म वित्त कर्जांना लागू असलेल्या उचित व्यवहार संहितेच्या अतिरिक्त आवश्यकता

प्रस्तावना:

फेअर प्रॅक्टिस कोड मध्ये नमूद केलेल्या मार्गदर्शक तत्त्वांव्यतिरिक्त, मायक्रोफायनान्स कर्ज आणि त्यांच्या ग्राहकांच्या संदर्भात HLF कडून या 'फेअर प्रॅक्टिस कोड फॉर मायक्रोफायनान्स लोन्स' ("FPC-MFI") चे देखील पालन केले जाईल. FPC-MFI हे कंपनीच्या फेअर प्रॅक्टिस कोडसोबत वाचले जावे. तथापि, फेअर प्रॅक्टिस कोड आणि FPC-MFI च्या तरतुदींमध्ये कोणताही विरोधाभास आढळल्यास, मायक्रोफायनान्स कर्ज आणि त्यांच्या ग्राहकांच्या संदर्भात FPC-MFI ला प्राधान्य दिले जाईल.

मायक्रोफायनान्स कर्जाची व्याख्या

मायक्रोफायनान्स कर्ज म्हणजे ₹3,00,000 पर्यंत वार्षिक उत्पन्न असलेल्या कुटुंबाला दिलेले तारणमुक्त कर्ज होय. या उद्देशासाठी, कुटुंब म्हणजे एक स्वतंत्र कौटुंबिक घटक असेल, म्हणजेच पती, पत्नी आणि त्यांची अविवाहित मुले.

कमी उत्पन्न असलेल्या कुटुंबांना, म्हणजेच ₹3,00,000 पर्यंत वार्षिक उत्पन्न असलेल्या कुटुंबांना दिलेली सर्व तारणमुक्त कर्जे, त्यांचा अंतिम वापर आणि अर्ज/प्रक्रिया/वितरण पद्धती (शारीरिक किंवा डिजिटल माध्यमांद्वारे) काहीही असली तरी, ती मायक्रोफायनान्स कर्ज म्हणून मानली जातील. मायक्रोफायनान्स कर्जाचे तारणमुक्त स्वरूप सुनिश्चित करण्यासाठी, हे कर्ज कर्जदाराच्या ठेव खात्यावरील धारणाधिकाराशी (जोडलेले नसावे..

|कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

(a) कंपनी सर्व संभाव्य कर्जदारांना कर्ज कराराची अंमलबजावणी करण्यापूर्वी माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास मदत करण्यासाठी प्रमाणित नमुन्यानुसार एक 'की फॅक्ट्स स्टेटमेंट' (KFS) प्रदान करेल. KFS अशा कर्जदारांना समजेल अशा भाषेत लिहिलेले असेल. KFS मधील मजकूर कर्जदाराला समजावून सांगितला जाईल आणि त्याला/तिला तो समजला असल्याचे एक पावती/स्वीकृतीपत्र घेतले जाईल.

(b) पुढे, KFS ला एक युनिक प्रपोजल नंबर दिला जाईल आणि 7 दिवस किंवा त्याहून अधिक कालावधी असलेल्या कर्जासाठी त्याची वैधता मुदत किमान कामकाजाचे दिवस असेल, आणि 7 दिवसांपेक्षा कमी कालावधी असलेल्या कर्जासाठी वैधता मुदत 1 कामकाजाचा दिवस असेल.

(c) KFS मध्ये अॅन्युअल पर्सेन्टेज रेट (APR) चे गणना पत्रक आणि कर्जाच्या कालावधीतील कर्जाचे कर्जफेडीचे वेळापत्रक समाविष्ट असेल. APR मध्ये कंपनीद्वारे आकारल्या जाणाऱ्या सर्व शुल्कांचा समावेश असेल..

(d) तिसऱ्या पक्षाच्या सेवा पुरवठादारांच्या वतीने कंपनीद्वारे कर्जदारांकडून प्रत्यक्ष खर्चाच्या आधारावर वसूल केलेले शुल्क, जसे की विमा शुल्क, कायदेशीर शुल्क इत्यादी देखील APR चा भाग असतील आणि ते स्वतंत्रपणे घोषित केले जातील. अशा प्रकारचे शुल्क वसूल करण्यात कंपनीचा समावेश असलेल्या सर्व प्रकरणांमध्ये, प्रत्येक पेमेंटसाठी पावती आणि संबंधित कागदपत्रे कर्जदाराला वाजवी वेळेत दिली जातील.

(e) KFS मध्ये उल्लेख न केलेले कोणतेही शुल्क, चार्जेस इ., कंपनी कर्जदाराच्या स्पष्ट संमतीशिवाय, कर्जाच्या कालावधीत कोणत्याही टप्प्यावर कर्जदाराकडून आकारू शकत नाही. KFS चा समावेश कर्ज कराराचा एक भाग म्हणून प्रदर्शित करण्यासाठी एका 'समरी बॉक्स' च्या रूपात देखील केला जाईल.

कर्जाची किंमत निश्चित करणे

1. मायक्रोफायनान्स कर्जावर कोणतेही प्री-पेमेंट शुल्क (मुदतपूर्व कर्जफेडीचे शुल्क) आकारले जाणार नाही. उशिरा पेमेंट केल्याबद्दल दंड, असल्यास, तो केवळ थकीत रक्कमेवर आकारला जाईल, संपूर्ण कर्जाच्या रक्कमेवर नाही. HLF मायक्रोफायनान्स कर्जावर आकारले जाणारे किमान, कमाल आणि सरासरी व्याजदर आपल्या सर्व कार्यालयांमध्ये, आपल्याद्वारे जारी केलेल्या साहित्यात (माहिती पुस्तिका/पॅम्पलेट्स) आणि आपल्या वेबसाइटवरील तपशीलांमध्ये ठळकपणे प्रदर्शित करेल..
2. व्याजदरात किंवा इतर कोणत्याही शुल्कात होणारा कोणताही बदल कर्जदाराला पुरेशा आधी कळवला जाईल आणि हे बदल केवळ भविष्यातील तारखेपासूनच लागू होतील..

मायक्रोफायनान्स कर्जदारांच्या संदर्भातील वर्तणुकीबाबत मार्गदर्शक तत्त्वे

सामान्य

1. FPC हे HLF द्वारे आपल्या सर्व कार्यालयांमध्ये आणि आपल्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केले गेले आहे. FPC कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत जारी केले जावे.
2. मायक्रोफायनान्स कर्जासाठी कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत कर्ज कराराचा एक प्रमाणित नमुना असेल.
3. HLF कर्जदाराला एक कर्ज कार्ड प्रदान करेल, ज्यामध्ये खालील बाबींचा समावेश असेल:
   i. कर्जदाराची पुरेशी ओळख पटवणारी माहिती;
   ii. किंमत निश्चितीबाबत सरलीकृत फॅक्टशीट;
   iii. कर्जाशी जोडलेल्या इतर सर्व अटी आणि शर्ती
   iv. हप्त्यांच्या स्वरूपात मिळालेल्या रकमेसह सर्व कर्जफेडीची आणि अंतिम थकबाकी मुक्तीची HLF द्वारे दिलेली पोचपावती
   v. तक्रार निवारण प्रणालीचा तपशील, ज्यामध्ये HLF च्या नोडल अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क क्रमांक समाविष्ट असेल.

4. कर्ज कार्डावरील सर्व नोंदी कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असाव्यात.

कर्मचाऱ्यांचे प्रशिक्षण

HLF कडे कर्मचाऱ्यांचे वर्तन आणि त्यांची भरती, प्रशिक्षण व देखरेख प्रणालीबाबत संचालक मंडळाने मंजूर केलेले धोरण असेल. या धोरणामध्ये, इतर गोष्टींबरोबरच कर्मचाऱ्यांसाठी किमान पात्रता निश्चित केली जाईल आणि ग्राहकांशी व्यवहार करण्यासाठी आवश्यक प्रशिक्षण साधने उपलब्ध करून दिली जातील. कर्मचाऱ्यांच्या प्रशिक्षणात ग्राहकांशी योग्य वर्तन करण्याबाबतची जाणीव निर्माण करणाऱ्या कार्यक्रमांचा समावेश असेल. कर्मचाऱ्यांची ग्राहकांप्रती असणारी वर्तणूक त्यांच्या नुकसानभरपाई/वेतन संरचनेतही योग्य प्रकारे समाविष्ट केली जाईल

फील्ड कर्मचाऱ्यांना कुटुंबाचे उत्पन्न आणि सध्याच्या कर्जाबाबत आवश्यक चौकशी करण्याचे प्रशिक्षण दिले जाईल.

कर्जदारांना दिलेले कोणतेही प्रशिक्षण असल्यास विनामूल्य असेल.

वसुली एजंट्सचे वर्तन आणि सहभाग

(a) कंपनी कर्जफेडीशी संबंधित अडचणींचा सामना करणाऱ्या कर्जदारांची ओळख पटवण्यासाठी, अशा कर्जदारांशी संपर्क साधण्यासाठी आणि त्यांना उपलब्ध असलेल्या पर्यायांबाबत आवश्यक ते मार्गदर्शन करण्यासाठी एक यंत्रणा उभारेल.

(b) कर्जवसुली ही कर्जदार आणि कंपनी यांच्यात परस्पर संमतीने ठरवलेल्या नियुक्त/केंद्रीय ठिकाणी केली जाईल. तथापि, जर कर्जदार लागोपाठ दोन किंवा त्याहून अधिक वेळा नियुक्त/केंद्रीय ठिकाणी उपस्थित राहण्यास अपयशी ठरला, तर फील्ड कर्मचाऱ्यांना कर्जदाराच्या निवासस्थानी किंवा कामाच्या ठिकाणी जाऊन वसुली करण्याची परवानगी असेल.

(c) कंपनी किंवा तिचा एजंट कर्ज वसुलीसाठी कोणत्याही कठोर/जबरदस्तीच्या पद्धतींचा वापर करणार नाही, ज्यामध्ये खालील गोष्टींचा समावेश आहे:

- धमकीवजा किंवा शिवराळ/अपशब्दांचा वापर करणे.
- कर्जदाराला सतत (वारंवार) फोन करणे आणि/किंवा सकाळी ९:०० पूर्वी आणि संध्याकाळी ६:०० नंतर फोन करणे.
- कर्जदाराचे नातेवाईक, मित्र किंवा सहकाऱ्यांना त्रास देणे.
- कर्जदारांची नावे जाहीर (प्रकाशित) करणे
- कर्जदार किंवा कर्जदाराच्या कुटुंबाला, मालमत्तेला/संपत्तीला किंवा प्रतिष्ठेला इजा पोहोचवण्यासाठी हिंसाचाराचा वापर करणे किंवा हिंसाचाराची धमकी देणे अथवा इतर तत्सम मार्गांचा अवलंब करणे.
- कर्जाच्या एकूण रकमेबाबत (व्याप्तीबाबत) किंवा कर्ज न फेडल्यास होणाऱ्या परिणामांबाबत कर्जदाराची दिशाभूल करणे.

(d) कंपनीकडे कर्ज वसुलीशी संबंधित तक्रारींच्या निवारणासाठी एक समर्पित यंत्रणा असेल. या यंत्रणेचा तपशील कर्ज वितरणाच्या वेळी कर्जदाराला प्रदान केला जाईल.

(e) कंपनीकडे वसुली एजंट्स नियुक्त करण्यासाठी एक योग्य तपासणी प्रक्रिया असेल, ज्यामध्ये इतर गोष्टींबरोबरच, वसुली प्रक्रियेत सामील असलेल्या व्यक्तींचा समावेश असेल. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की नियुक्त केलेले वसुली एजंट त्यांच्या कर्मचाऱ्यांच्या पूर्वचारित्राची पडताळणी करतील, ज्यामध्ये पोलिस पडताळणीचा समावेश असेल. पूर्वचारित्राची ही पुनर-पडताळणी ठरावीक कालावधीनंतर कधी केली जावी, याची कालमर्यादा देखील कंपनी निश्चित करेल.

(f) वसुलीची प्रक्रिया सुरू करताना कंपनी कर्जदाराला वसुली एजंटचा तपशील प्रदान करेल. एजंटकडे कंपनीने दिलेली नोटीस आणि प्राधिकृत पत्राची प्रत, तसेच कंपनी किंवा एजन्सीने त्याला/तिला दिलेले ओळखपत्र असणे आवश्यक आहे. याशिवाय, वसुली प्रक्रियेदरम्यान जर कंपनीने वसुली एजन्सी बदलली, तर कंपनी कर्जदाराला या बदलाची माहिती देण्याव्यतिरिक्त, नवीन एजंटकडे स्वतःचे ओळखपत्र, नोटीस आणि प्राधिकृत पत्र असणे आवश्यक आहे.

(g) या नोटीस आणि प्राधिकृत पत्रामध्ये इतर तपशिलांसह वसुली एजन्सी आणि कंपनीचा संपर्क तपशील देखील समाविष्ट असेल.

कंपनीने नियुक्त केलेल्या वसुली एजन्सीजची अद्ययावत माहिती कंपनीच्या वेबसाईटवर देखील उपलब्ध केली जाईल.

तक्रार निवारण यंत्रणा

https://hindujaleylandfinance.com/ वर उपलब्ध असलेल्या 'फेअर प्रॅक्टिस कोड' निष्पक्ष व्यवहार संहिता मध्ये नमूद केलेली तक्रार निवारण यंत्रणा मायक्रोफायनान्स कर्ज आणि मायक्रोफायनान्स ग्राहकांना देखील लागू असेल.

निगराणी:

तक्रार निवारण यंत्रणेसह 'फेअर प्रॅक्टिस कोड'च्या निष्पक्ष व्यवहार संहिता अनुपालनाचा आढावा व्यवस्थापनाद्वारे नियमितपणे घेतला जाईल आणि त्याचा एकत्रित अहवाल वेळोवेळी संचालक मंडळाकडे सादर केला जाईल.

या संहितेचे संचालक मंडळाद्वारे अंतिम पुनरावलोकन आणि मंजुरी 20 मे 2026 रोजी करण्यात आली आहे.