



ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా జారీ చేసిన “రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (బ్యాంకేతర ఆర్థిక సంస్థలు – బాధ్యతాయుత వ్యాపార ప్రవర్తన) నిర్దేశాలు, 2025కు” 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 పారదర్శక 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 ఫారమ్మో సమర్పించవలసిన అన్ని పత్రాలను రుణ దరఖాస్తు కూడా సూచిస్తుంది.
- d. కంపెనీ అన్ని రుణ అనువర్తనాల రసీదు కోసం రసీదును ఇస్తుంది. రుణ దరఖాస్తుల డిస్పోజ్ 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.

- " అదనపు రుసుములు/ డిఫాల్ట్ ఛార్జీలు/ అదనపు పైనాన్స్ 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.
- రుణగ్రహీత రుణ ఒప్పందం యొక్క భౌతిక నియమనిబంధనలను పాటించనందుకు జరిమానా వసూలు చేయబడితే జరిమానా అదనపు రుసుముగా పరిగణించబడుతుంది మరియు అడ్వాన్సులపై అదనపు వడ్డీ రూపంలో ఉండదు. అదనపు రుసుముల క్యాపిటలైజేషన్ ఉండదు అంటే అటువంటి ఛార్జీలపై తదుపరి వడ్డీ లెక్కించబడదు.
- ఇది రుణ ఖాతాలో వడ్డీ కాంపౌండింగ్ కొరకు సాధారణ ప్రక్రియలను ప్రభావితం చేయదు.
- అదనపు రుసుములు సహేతుకమైనవి మరియు పాటించని వాటికి అనుగుణంగా ఉండాలి మరియు కంపెనీకి బోర్డు ఆమోదించిన అపరాధ రుసుము ఉంటుంది.
- రుణ ఒప్పందం యొక్క భౌతిక నియమనిబంధనలను పాటించనందుకు కంపెనీ సహేతుకమైన అదనపు రుసుములను విధిస్తుంది మరియు రుణ ఒప్పందం/కీ ఫ్యాక్ట్ షీట్ మెంట్ లోని పరిమాణం మరియు కారణాన్ని బహిర్గతం చేస్తుంది మరియు శీర్షిక వడ్డీ రేటు మరియు సేవా ఛార్జీల కింద వెబ్ సైట్ లో ప్రదర్శించాలి.
- అటువంటి అదనపు రుసుములపై తదుపరి వడ్డీ లెక్కించబడదు.
- వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేయబడిన రుణాల విషయంలో అదనపు రుసుములు భౌతిక నియమనిబంధనలను పాటించనందుకు వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వర్తించే అదనపు రుసుముల కంటే ఎక్కువగా ఉండవు.
- రుణగ్రహీత ద్వారా ఈ నియమనిబంధనల ఆమోదాన్ని కంపెనీ తన రికార్డులో ఉంచుతుంది.
- 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.



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

- 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).
- 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..
- 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"
- 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.
- కంపెనీ తన వెబ్సైట్లో ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ను వివిధ వాటాదారుల సమాచారం కోసం ఉంచాలి.



- f) వివిధ భాగస్వాముల సమాచారం కోసం కంపెనీ తన వెబ్ సైట్ లో స్థానిక భాషలో ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ 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 వెల్లడి 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:

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

(viii) ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం

ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి సంబంధించిన ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్ సంస్థ యొక్క అన్ని కార్యాలయాలలో క్రింద పేర్కొన్న విధంగా ప్రదర్శించబడాలి:

(ix) సంబంధిత అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు - ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం ప్రకారం

(x) ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు - క్రింద పేర్కొన్నట్లుగా

(xi) అధికారి ఇస్ చార్జ్, నాన్-బ్యాంకింగ్ సూపర్విషన్ విభాగం, భారత రిజర్వు బ్యాంక్, ఫోర్ట్ గ్లాసిస్, రాజాజీ సలై, చెన్నై - 600001

(xii) ఈ కోడ్కు సంబంధించి లేదా ఇతర ఏవైనా ఫిర్యాదులు, పై పేర్కొన్న ఎస్కలేషన్ స్థాయిల్లో పరిష్కరించబడని పక్షంలో, కంపెనీ యొక్క ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ (PNO) కు

శ్రీ ఆనంద్ వాసుదేవ్ , హిందూజా లేల్యాండ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్, కార్పొరేట్ ఆఫీస్, నం. 27-A, డెవలప్డ్ ఇండస్ట్రియల్ ఎస్టేట్, గుయిండి, చెన్నై - 600032

లేదా pno@hindujaleylfinance.com ఈ మెయిల్ ద్వారా పంపివేయాలి

కంపెనీ యొక్క ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ (PNO) కు ఫిర్యాదు / వివాదం పంపిన తేదీ నుండి ఒక నెలలోపు అది పరిష్కరించబడని పక్షంలో, కస్టమర్ దిగువ అధికారికి అప్పీల్ చేయవచ్చు

అప్పీల్ కు
ఇన్చార్జ్ అధికారి,



నాన్ బ్యాంకింగ్ పర్యవేక్షణ విభాగం,
రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, ఫోర్ట్ 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 కోడ్ను చివరిగా బోర్డు 4 ఫిబ్రవరి 2026న సమీక్షించి ఆమోదించింది.



సెక్షన్ - II - మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాలకు వర్తించే అదనపు నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి ఆవశ్యకతలు

పరిచయం:

నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళిలో ఉల్లేఖించబడిన మార్గదర్శకాలకు అదనంగా, మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాలు మరియు వారి కస్టమర్లకు సంబంధించిన మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాల కొరకు ఈ నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి ("FPC-MFI") కూడా HLF ద్వారా పాటించబడుతుంది. కంపెనీ యొక్క నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళిలోపాటుగా FPC-MFIని చదవాలి. అయితే, నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి మరియు FPC-MFI నిబంధనల మధ్య ఏదైనా వైరుధ్యం ఉన్నట్లయితే, FPC-MFI మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాలు మరియు వారి కస్టమర్ లకు సంబంధించిన ప్రాధాన్యత తీసుకుంటుంది.

మైక్రో ఫైనాన్స్ రుణం యొక్క నిర్వచనం

మైక్రోఫైనాన్స్ రుణం అంటే ₹3,00,000 వరకు వార్షిక కుటుంబ ఆదాయం ఉన్న కుటుంబానికి ఇవ్వబడే కొలేటరల్ లేని రుణం అని అర్థం. ఈ ప్రయోజనం కొరకు, కుటుంబం అనగా ఒక వ్యక్తిగత కుటుంబ యూనిట్ అని అర్థం, అనగా, భర్త, భార్య మరియు వారి అవివాహిత పిల్లలు.

తక్కువ ఆదాయ కుటుంబాలకు, అంటే ₹3,00,000 వరకు వార్షిక ఆదాయం ఉన్న కుటుంబాలకు అందించబడే తుది వినియోగం మరియు దరఖాస్తు/ప్రాసెసింగ్/బట్వాడా విధానంతో సంబంధం లేకుండా అన్ని కొలేటరల్-ఫ్రీ రుణాలు మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాలుగా పరిగణించబడతాయి. మైక్రోఫైనాన్స్ రుణం యొక్క పూచీకత్తు లేని స్వభావాన్ని ధృవీకరించడం కొరకు, రుణగ్రహీత యొక్క డిపాజిట్ ఖాతాపై తాత్కాలిక హక్కుతో రుణం లింక్ చేయబడదు.



రుణాల కొరకు దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

- స్టాండరైజ్డ్ ఫార్మేట్ ప్రకారంగా, రుణ కాంట్రాక్ట్ అమలు చేయడానికి ముందు వివేచనాత్మక అభిప్రాయాన్ని తీసుకోవడంలో సహాయపడటం కొరకు సంభావ్య రుణగ్రహీతలు అందరికీ కూడా కంపెనీ కీలక వాస్తవాల స్టేట్ మెంట్ (KFS)ని అందిస్తుంది. రుణగ్రహీతలకు అర్థమయ్యే భాషలో KFS రాయబడుతుంది. KFS యొక్క కంటెంట్ రుణగ్రహీతకు వివరించబడుతుంది మరియు అతడు/ఆమె దానిని అర్థం చేసుకున్నట్లుగా ఎక్ నాలెడ్జ్ మెంట్ పొందాలి.
- ఇంకా, KFS కు ప్రత్యేకమైన ప్రతిపాదన సంఖ్య అందించబడుతుంది మరియు ఏడు రోజులు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ కాలపరిమితి ఉన్న రుణాలకు కనీసం మూడు పనిదినాల చెల్లుబాటు వ్యవధి అలాగే ఏడు రోజుల కంటే తక్కువ కాలపరిమితి ఉన్న రుణాలకు ఒక పనిదినం చెల్లుబాటు వ్యవధిని కలిగి ఉంటుంది.
- KFS లో వార్షిక పర్సంటేజ్ రేటు (APR) యొక్క గణన షీటు మరియు రుణ కాలపరిమితిపై రుణం యొక్క రుణ విమోచన షెడ్యూల్ కూడా చేర్చబడుతుంది. APR లో కంపెనీ ద్వారా విధించే అన్ని ఛార్జీలు చేర్చబడతాయి.
- బీమా ఛార్జీలు, లీగల్ ఛార్జీలు మొదలైన వాస్తవ ప్రాతిపదికన థర్డ్-పార్టీ సర్వీస్ ప్రొవైడర్ ల తరపున కంపెనీ ద్వారా రుణగ్రహీతల నుంచి రికవరీ చేయబడ్డ ఛార్జీలు కూడా APRలో భాగంగా ఉంటాయి మరియు విడిగా వెల్లడించబడతాయి. అటువంటి ఛార్జీలను రికవరీ చేయడంలో కంపెనీ ఉన్న అన్ని సందర్భాల్లో, ప్రతి చెల్లింపు కొరకు, సహేతుకమైన సమయంలోగా రుణగ్రహీతకు రసీదులు మరియు సంబంధిత డాక్యుమెంట్ లు అందించబడతాయి.
- KFS లో పేర్కొనబడని ఏదైనా ఫీజులు, ఛార్జీలు మొదలైనవి, రుణగ్రహీత యొక్క స్పష్టమైన సమ్మతి లేకుండా, రుణ కాలవ్యవధిలో ఏ దశలోనూ కంపెనీ రుణగ్రహీత నుంచి వసూలు చేయలేదు. రుణ అగ్రిమెంట్ లో భాగంగా ఎగ్జిబిట్ చేయాల్సిన సారాంశం బాక్స్ మాదిరిగా కూడా KFS చేర్చబడుతుంది.

రుణాల ధర

- మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాలపై ఎలాంటి ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు విధించబడవు. ఆలస్యంగా చెల్లింపు జరిగినట్లయితే, ఓవర్ డ్యూ మొత్తంపై జరిమానా వర్తించబడుతుంది, రుణ మొత్తంపై కాదు. HFL తన యొక్క అన్ని ఆఫీసుల్లో వసూలు చేయబడే కనిష్ట, గరిష్ట మరియు సగటు వడ్డీ రేట్లను తాను జారీ చేసిన లిటరేచర్ (సమాచార బుక్ లెట్ లు/కరపత్రాలు) మరియు వివరాలను తన వెబ్ సైట్ లో ప్రముఖంగా ప్రదర్శిస్తుంది.
- వడ్డీరేటులో ఏదైనా మార్పు లేదా ఏదైనా ఇతర ఛార్జీలు రుణగ్రహీతకు ముందస్తుగా తెలియజేయాలి మరియు ఈ మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమల్లోనికి వస్తాయి.

మైక్రోఫైనాన్స్ రుణగ్రహీతల పట్ల ప్రవర్తనపై మార్గదర్శకాలు

జనరల్

- HLF తన అన్ని ఆఫీసులలో మరియు తన వెబ్ సైట్ లో FPC ని డిస్ ప్లే చేసింది. రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో FPC ని జారీ చేయాలి.
- మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాల కొరకు రుణ అగ్రిమెంట్ యొక్క ప్రామాణిక రూపం రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో ఉండాలి.
- HLF రుణగ్రహీతకు ఒక రుణ కార్డును అందిస్తుంది, అందులో ఈ క్రిందివి చేర్చబడతాయి.:
 - రుణగ్రహీతను తగినంతగా గుర్తించే సమాచారం;
 - ధరపై సరళీకృత ఫ్యాక్ట్ షీట్;
 - రుణానికి జతచేయబడ్డ అన్ని ఇతర నియమనిబంధనలు;



- iv. అందుకున్న వాయిదాలు మరియు తుది డిస్కార్ట్ తో సహా అన్ని తిరిగి చెల్లింపులకు HLF ద్వారా ఎక్ నాలెడ్జ్ మెంట్ లు; మరియు
- v. HLF నోడల్ అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపు నంబర్ సహా ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ వివరాలు.

రుణ కార్డులోని అన్ని ఎంట్రీలు కూడా రుణం తీసుకున్న వ్యక్తికి అర్థమయ్యే భాషలో ఉండాలి.

సిబ్బంది శిక్షణ

ఉద్యోగుల ప్రవర్తన మరియు వారి నియామకం, శిక్షణ మరియు పర్యవేక్షణ కొరకు వ్యవస్థకు సంబంధించి HLF బోర్డుచే ఆమోదించబడిన విధానమును కలిగి ఉంటుంది. ఈ పాలసీ, ఇతర విషయాలతోపాటుగా, సిబ్బందికి కనీస అర్హతలను నిర్దేశిస్తుంది మరియు కస్టమర్లతో వ్యవహరించడానికి అవసరమైన శిక్షణా సాధనాలను అందిస్తుంది. ఉద్యోగులకు శిక్షణలో కస్టమర్ల పట్ల తగిన ప్రవర్తనను పెంపొందించే కార్యక్రమాలు చేర్చబడతాయి. కస్టమర్ల పట్ల ఉద్యోగుల ప్రవర్తన కూడా వారి నష్టపరిహార మాతృకలో సముచితంగా పొందుపరచబడుతుంది.

ఆదాయం మరియు ఇంటి యొక్క ప్రస్తుత రుణాలకు సంబంధించి అవసరమైన విచారణలు చేయడానికి క్షేత్రస్థాయి సిబ్బందికి శిక్షణ ఇవ్వాలి.

రుణగ్రహీతలకు ఏదైనా ట్రైనింగ్ అవసరమైతే ఉచితం గా అందించబడుతుంది.

రికవరీ ఏజెంట్ ల యొక్క ప్రవర్తన మరియు నిమగ్నత

- (a) తిరిగి చెల్లించడానికి సంబంధించిన ఇబ్బందులను ఎదుర్కొంటున్న రుణగ్రహీతలను గుర్తించడం, అటువంటి రుణగ్రహీతలతో నిమగ్నమవ్వడం మరియు లభ్యం అవుతున్న మార్గాల గురించి వారికి అవసరమైన మార్గదర్శకత్వాన్ని అందించడం కొరకు కంపెనీ ఒక యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేస్తుంది.
- (b) రుణగ్రహీత మరియు కంపెనీ ద్వారా పరస్పరం నిర్ణయించబడ్డ/కేంద్ర ప్రదేశంలో రికవరీ చేయబడుతుంది. అయితే, రెండు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ వరస సందర్భాల్లో రుణగ్రహీత నిర్ధారిత/కేంద్ర నిర్ధారిత ప్రదేశంలో హాజరు కావడంలో విఫలమైనట్లయితే, రుణగ్రహీత నివాసం లేదా పని వద్ద రికవరీ చేసుకునేందుకు ఫీల్డ్ సిబ్బంది అనుమతించబడతారు.
- (c) కంపెనీ లేదా దాని ఏజెంట్ ఈ క్రింది వాటిలో సహా రికవరీ కొరకు ఎలాంటి కఠినమైన విధానాలను అమలు చేయరాదు:
 - i. బెదిరింపు లేదా అసభ్యకరమైన భాషను ఉపయోగించడం.
 - ii. రుణగ్రహీతకు నిరంతరం కాల్ చేయడం మరియు/లేదా ఉదయం 9:00 గంటలకు ముందు మరియు సాయంత్రం 6:00 గంటల తరువాత రుణగ్రహీతకు కాల్ చేయడం
 - iii. రుణగ్రహీత యొక్క బంధువులు, స్నేహితులు లేదా సహోద్యోగులను వేధించడం
 - iv. రుణగ్రహీతల పేర్లను ప్రచురించడం
 - v. రుణగ్రహీత లేదా రుణగ్రహీత కుటుంబం/ఆస్తులు/పేరుప్రఖ్యాతులకు హాని కలిగించడం కొరకు హింస లేదా ఇతర సారూప్య మార్గాలను ఉపయోగించడం లేదా బెదిరించడం
 - vi. రుణం యొక్క పరిధి లేదా తిరిగి చెల్లించకపోవడం వల్ల కలిగే పర్యవసానాల గురించి రుణగ్రహీతను తప్పుబడోవ పట్టించడం
- (d) రికవరీ సంబంధిత ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం కంపెనీ ప్రత్యేక యంత్రాంగాన్ని కలిగి ఉంటుంది. రుణ బదిలీ సమయంలో ఈ యంత్రాంగం యొక్క వివరాలు రుణగ్రహీతకు అందించబడతాయి.



- (e) రికవరీ ఏజెంట్స్ నియామకానికి కంపెనీకి సరైన జాగ్రత్త ప్రక్రియ ఉండాలి, ఇందులో రికవరీ ప్రక్రియలో పాల్గొనే వ్యక్తులు కూడా చేర్చబడతారు. కంపెనీ నియమించిన రికవరీ ఏజెంట్స్ తమ ఉద్యోగుల అన్వయాలను తనిఖీ చేసేలా చూసుకోవాలి, ఇందులో ఫోలిస్ పరిశీలన కూడా ఉంటుంది. అలాగే, అన్వయాలను మళ్లీ తనిఖీ చేసే వ్యవధిని కంపెనీ నిర్ణయిస్తుంది.
- (f) రికవరీ ప్రక్రియను ప్రారంభించినప్పుడు కంపెనీ రికవరీ ఏజెంట్ల వివరాలను రుణగ్రహీతకు అందించాలి. ఏజెంట్ కొరకు కంపెనీ ఇచ్చిన నోటీసు మరియు అధికార లేఖ ప్రతిని, అలాగే కంపెనీ లేదా ఏజెన్సీ ఇచ్చిన గుర్తింపు కార్డును కూడా కలిగి ఉండాలి. అదనంగా, రికవరీ ప్రక్రియలో కంపెనీ రికవరీ ఏజెన్సీని మార్చినప్పుడు, రుణగ్రహీతకు మార్పు తెలియజేయడానికి అదనంగా, కొత్త ఏజెంట్ కూడా నోటీసు, అధికార లేఖ మరియు తన గుర్తింపు కార్డును వెంట తీసుకెళ్లాలి.
- (g) నోటీసు మరియు అధికార లేఖలో, ఇతర వివరాలతోపాటుగా, రికవరీ ఏజెన్సీ మరియు కంపెనీ యొక్క సంప్రదింపు వివరాలు కూడా ఉంటాయి.

కంపెనీ నిబంధనల ప్రకారం నియమితమైన రికవరీ ఏజెన్సీల తాజా వివరాలు కూడా కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో ప్రదర్శించబడతాయి

గ్రీవియెన్స్/ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం

<https://hindujaleylfinance.com/> వద్ద లభ్యమయ్యే నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళిలో పేర్కొనబడ్డ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాలు మరియు మైక్రోఫైనాన్స్ ఖాతాదారులకు కూడా వర్తిస్తుంది.

పర్యవేక్షణ:

ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగంతో సహా నిష్పాక్షిక ప్రవర్తనా నియమావళి యొక్క సమ్మతి సమీక్ష యాజమాన్యం ద్వారా క్రమం తప్పకుండా నిర్వహించబడుతుంది మరియు ఒక ఏకీకృత నివేదిక నియంతానుసారంగా డైరెక్టర్ల బోర్డుకు సమర్పించబడుతుంది.

ఈ కోడ్ చివరిసారిగా 20 మే, 2026న బోర్డు సమీక్షించింది మరియు ఆమోదించింది.