

Version Control

<b>Version</b>	<b>Date of Approval</b>	<b>Approved By</b>
1	December 08, 2017	Board of Directors
2	February 08, 2019	Board of Directors
3	June 27, 2020	Board of Directors
4	April 27, 2023	Board of Directors
5	October 25, 2023	Board of Directors
6	July 31, 2024	Board of Directors
7	February 6, 2025	Board of Directors
8	October 30, 2025	Board of Directors
9	February 10, 2026	Board of Directors

## उचित आचरण संहिता

### १) आमुख

हीरानंदानी फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड ("कंपनी/ एचएफएस"), ने कस्टमरों के साथ व्यवहार करते समय गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी) हेतु स्केल आधारित विनियमन, 2023 पर भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी मास्टर निर्देशों के अनुरूप निम्नांकित उचित आचरण संहिता को अपनाया है। यह संहिता ग्राहकों को उनके द्वारा प्राप्त की जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में सूचित निर्णय लेने हेतु सुविधा प्रदान करेगी तथा यह कंपनी द्वारा मंजूर और वितरित किए जाने वाले किसी भी लोन पर लागू होगी।

उचित आचरण संहिता ("एफपीसी") का उद्देश्य नीचे बताए क्षेत्रों को कवर करना है:

- लोनों के लिए आवेदन और उनका प्रॉसेसिंग
- लोन का मूल्यांकन एवं नियम/शर्तें नियम व शर्तों में बदलाव समेत ऋण का संवितरण
- लोन के पुनर्भुगतान /निपटान पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ जारी करना
- समान मासिक किश्तों (ईएमआई) पर आधारित व्यक्तिगत लोन पर फ्लोटिंग ब्याज दर को पुनः निर्धारित करना
- सामान्य प्रावधान
- शिकायत निपटारा प्रक्रिया
- ब्याज दर और
- पीनल और अन्य चार्ज

### २) उद्देश्य

- कस्टमरों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित कर उत्तम, उचित व भरोसेमंद आचरणों को बढ़ावा देना।
- पारदर्शिता बढ़ाना, ताकि कस्टमरों को इस बात की बेहतर समझ हासिल हो सके कि वे सेवाओं से वाकई क्या-क्या उम्मीद कर सकते हैं।
- कस्टमरों व कंपनी के बीच उचित और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना।

### ३) लोनों के लिए आवेदन और उनका प्रॉसेसिंग

- a. ऋण/लोन सुविधा से जुड़ी सभी जरूरी सूचना लोन आवेदन फॉर्म में या दूसरे तरीकों (टर्म शीट, सैंक्शन लेटर, मुख्य तथ्य कथन इत्यादि) के जरिए उपलब्ध कराई जाएगी। लोन आवेदन फॉर्म में विधिवत भरे गए आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले जरूरी दस्तावेजों के निपटारे की समय-सीमा का भी उल्लेख होगा/शामिल होगा, जो आवश्यक दस्तावेजों की प्राप्ति के अधीन होगा।

कस्टमर के पास ऋण से जुड़े सभी पत्राचार, लोन दस्तावेज़, रि कॉल नोटिस इत्यादि स्थानीय भाषा या कस्टमर द्वारा समझी जाने वाली भाषा में हासिल करने का विकल्प होगा। इस उद्देश्य के लिए कस्टमर को उचित विकल्प का चयन करके लोन आवेदन पत्र में अपनी (स्त्री/पुरुष/नपुंसक लिंग) प्राथमिकता दर्शानी होगी।

b. भरे गए आवेदन पत्रों की प्राप्ति उचित समय सीमा के भीतर विधिवत रूप से स्वीकार की जाएगी।

#### ४) लोन का मूल्यांकन एवं नियम/शर्तें

- लोन आवेदनों का मूल्यांकन कंपनी की क्रेडिट मूल्यांकन प्रक्रिया और नीतियों के अनुरूप ही किया जाएगा। कस्टमर को ऋण आवेदन की पावती में वर्णित ऋण आवेदन के मूल्यांकन की अवधि के भीतर, ऋण मूल्यांकन (अनुमोदन/अस्वीकृति) के नतीजे की जानकारी दी जाएगी।
- लोन स्वीकृत होने पर, कंपनी कस्टमर को स्वीकृत ऋण की राशि, वार्षिक ब्याज दर और अन्य अहम नियम व शर्तें मंजूरी पत्र (सेंक्शन लेटर) के जरिए या पत्राचार के लिए आवेदन फॉर्म में कस्टमर द्वारा चुनी गई भाषा में सूचित करेगी। देर से अदायगी, ऋण अनुबंध और अन्य प्रसंविदाओं के नियमों व शर्तों का गैर-अनुपालन के लिए कंपनी द्वारा लिया जाने वाला पीनल चार्ज, यदि कोई हो, तो अन्य शुल्क, इत्यादि पर शुल्क की अनुसूची के अनुसार लगाया जाएगा, जिसका उल्लेख कंपनी की वेबसाइट पर किया जाएगा। कस्टमर द्वारा ऐसे नियमों व शर्तों की स्वीकृति कंपनी द्वारा बनाई रखी जाएगी।
- कस्टमर के साथ कंपनी मंजूर किए ऋण की राशि, लागू होने वाली ब्याज की वार्षिक दर, मुख्य तथ्य कथन का सारांश, नियमों व शर्तों के साथ शुल्क की शिड्यूल का संकेत देते हुए एक करार (अग्रीमेंट) पूरा करेगी। करार की अनुसूची व अनुलग्नक के साथ उक्त करार की एक प्रति कस्टमर को दी जाएगी।
- जब मंजूर किए ऋण के अहम नियमों व शर्तों का अनुपालन न करने पर पीनल चार्ज जाता है, तो यह समय-समय पर आरबीआई द्वारा जारी दिशा-निर्देशों के अनुरूप होगा।

#### ५) नियम व शर्तों में बदलाव समेत ऋण का संवितरण

- नियम व शर्तों, ब्याज दरों, संवितरण अनुसूची, आदि सहित में किसी बदलाव, खाते में खास बदलावों के मामले में उधारकर्ताओं को व्यक्तिगत रूप से जानकारी दी जाएगी, और अन्य बदलाव के मामले में, यह कंपनी के रजिस्टर्ड ऑफिस / कॉर्पोरेट ऑफिस या वेबसाइट पर या ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन संभावित रूप से प्रभावी किए जाएंगे। इस आशय की एक उचित शर्त लोन अग्रीमेंट में शामिल की गई है।
- अग्रीमेंट के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/तीव्र करने का निर्णय कंपनी के साथ कर्ज लेने वाले द्वारा निष्पादित लोन के दस्तावेजों के नियमों व शर्तों के अनुरूप होगा।
- लोन से संबंधित सभी प्रतिभूतियां (सिक्योरिटीज) लोन के पूर्ण और अंतिम भुगतान मिल जाने पर जारी की जाएंगी, जो किसी भी वैध या संविदात्मक अधिकार या ग्रहणाधिकार या सेट-ऑफ के अधिकार के अधीन होगी, जो कंपनी या किसी अन्य व्यक्ति के पास उधारकर्ताओं के विरुद्ध लोन डॉक्युमेंट्स के तहत हो सकता है। यदि सेट-ऑफ के ऐसे अधिकार का इस्तेमाल किया जाना हो, तो उधार लेने वाले को उस बारे में नोटिस दिया जाएगा, जिसमें शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूरी जानकारी दी जाएगी, जिनके तहत प्रतिभूतियों/प्रतिभूतियों से आने वाली बिक्री आमदनियों को बनाए रखने या हटाने (सेट-

ऑफ़ करने) का अधिकार या बिक्री आय को ट्रांसफर करने के लिए कंपनी द्वारा इस्तेमाल किया जाता है। ऋण/लोन के साथ-साथ अन्य बकाया राशि, यदि कोई हो, का पूर्ण और अंतिम भुगतान किए जाने की स्थिति में, ऋण खाते के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर कंपनी द्वारा "कोई बकाया देय नहीं" प्रमाणपत्र जारी किया जाएगा।

d. कंपनी उधारकर्ता को धनराशि के वास्तविक वितरण की तारीख से ब्याज वसूल करेगी।

#### ६) विकलांग आवेदक

विकलांगता के आधार पर कंपनी शारीरिक/दृष्टि की समस्या वाले आवेदकों को ऋण सुविधाओं समेत उत्पाद व सुविधाएं मुहैया कराने में कोई भेदभाव नहीं करेगी। उन्हें दूसरे आवेदकों के ही समान देखा जाएगा और उनके आवेदन को कंपनी की क्रेडिट प्रॉसेस और पॉलिसी के अनुरूप योग्यता के आधार पर निपटाया जाएगा। विकलांग आवेदकों को सही उत्पाद या ऋण सुविधा को समझने, चुनाव करने और उसका लाभ उठाने में सक्षम बनाने के लिए हर संभव सहायता दी जाएगी।

#### ७) सामान्य प्रावधान

- कंपनी लोन डॉक्यूमेंटों के नियमों व शर्तों में दिए गए उद्देश्यों तथा प्रावधानों को छोड़कर, उधारकर्ता के मामलों में तबतक हस्तक्षेप नहीं करेगी, जब तक कि कोई नई जानकारी, जो उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट न की गई हो, वह कंपनी के ध्यान में आ गई हो।
- उधारकर्ता से उधार खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध मिलने की स्थिति में, सहमति या अन्यथा, यानी कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो, तो वह अनुरोध मिलने की तिथि से २१ दिनों के भीतर सूचित की जाएगी।
- ऋणों की रिकवरी की स्थिति में, कंपनी अनावश्यक उत्पीड़न का प्रयास नहीं करेगी, जैसे कि लोन लेने वाले को कठिन समय में लगातार परेशान करना, ऋणों की वसूली के लिए बाहुबल का इस्तेमाल करना और कानूनी ढांचे के भीतर काम करना।
- कंपनी, सह-दायित्वधारकों के साथ या उनके बिना, व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी अस्थायी दर वाले सावधि ऋण पर, फौजदारी शुल्क/पूर्व-भुगतान शुल्क नहीं लेगी। फौजदारी शुल्क और आंशिक पूर्व-भुगतान शुल्क कंपनी की शुल्क अनुसूची के अनुसार और समय-समय पर जारी नियामक निर्देशों के अनुपालन में लागू होंगे।

#### ८) शिकायत निपटारा

उचित आचरण संहिता को लागू करना कंपनी की जिम्मेदारी होगी। कंपनी यह तय करने के लिए हर संभव प्रयास करेगी कि उधारकर्ताओं/कस्टमरों के साथ उसका व्यवहार सुगम और परेशानी मुक्त हो। किसी उधारकर्ता/कस्टमर द्वारा कंपनी के ध्यान में लाई गई किसी भी शिकायत को झटपट निपटाया जाएगा।

कंपनी के निदेशक मंडल ने शिकायतों व परेशानियों को दूर करने के लिए संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण प्रणाली की व्यवस्था की है। कंपनी के अधिकारियों के फैसलों से पैदा होने वाले सभी

विवादों/शिकायतों को उनके ध्यान में लाने के बाद कम से कम आगे के ऊंचे लेवल पर सुना जाएगा और उसका निपटारा किया जाएगा।

उचित आचरण संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के कई स्तरों पर शिकायत निवारण प्रणाली के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर निदेशक मंडल (या उसकी एक समिति) को सौंपी जाएगी।

शिकायत निवारण अधिकारी ("जीआरओ") और आरबीआई के गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग के क्षेत्रीय कार्यालय का संपर्क विवरण, जिसके अधिकार क्षेत्र में कंपनी का पंजीकृत अधिकारी आता है, जहां एक महीने की अवधि के भीतर शिकायत/विवाद का हल न निकलने पर संपर्क किया जा सकता है उसे सभी शाखाओं/स्थानों पर दिया जाएगा जहां कंपनी अपना व्यवसाय परिचालित करती है।

शिकायत निवारण तथा एस्केलेशन मैट्रिक्स (एस्केलेशन मैट्रिक्स) की व्यापक प्रक्रिया कंपनी की शिकायत निवारण प्रणाली का हिस्सा होती है, जो वेबसाइट पर दी जाती है और शाखाओं में भी उपलब्ध होगी।

## ९) **ब्याज दर**

- ब्याज की दर फंड की लागत, मार्जिन व जोखिम प्रीमियम इत्यादि जैसी बातों पर विचार करने के बाद निर्धारित की जाती है। यह तय करने के लिए कि कस्टमरों से ज्यादा ब्याज दर और शुल्क न वसूला जाए, कंपनी ने "ब्याज दर नीति" अपनाई है और वह कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध रहेगी।
- ब्याज दरों में जब भी कोई बदलाव होगा, उसे वेबसाइट पर प्रकाशित किया जाएगा या प्रकाशित जानकारी को अपडेट किया जाएगा।
- ब्याज की दर वार्षिक होगी, जिससे उधारकर्ता को उन सटीक दरों के बारे में जानकारी हो, जो खाते पर लगाई जाएंगी।

## १०) **चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ जारी करना**

- कंपनी लोन खाते के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर सभी मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ जारी करेगी और रजिस्ट्री में पंजीकृत शुल्क हटाएगी।
- कंपनी उधारकर्ता को होम ब्रांच या किसी अन्य शाखा से संपत्ति के दस्तावेज़ एकत्र करने का विकल्प प्रदान करेगी जहां उधारकर्ता की प्राथमिकता के अनुसार दस्तावेज़ उपलब्ध हैं।
- मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ों को वापस करने की समयसीमा और स्थान का उल्लेख लोन मंजूरी पत्र में किया जाएगा
- एकमात्र उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं की मृत्यु की आकस्मिक घटना से निपटने के लिए, कंपनी के पास कानूनी उत्तराधिकारियों को मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ों को वापस करने के लिए एक सुव्यवस्थित प्रक्रिया है। कस्टमर जानकारी के लिए ऐसी प्रक्रिया अन्य समान नीतियों और प्रक्रियाओं के साथ कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाती है।

- मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को जारी करने में देरी या लोन के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के समापन के 30 दिनों के बाद प्रासंगिक रजिस्ट्री के साथ चार्ज संतुष्टि फॉर्म दाखिल करने में विफल रहने की स्थिति में, कंपनी उधारकर्ता को ऐसी देरी के कारणों से अवगत कराएगी। यदि विलंब एनबीएफसी के कारण हुआ है तो उसे प्रत्येक दिन की देरी के लिए 5000 रुपये की दर से उधारकर्ता को मुआवजा देना होगा।
- मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों के आंशिक या पूर्ण रूप से नुकसान/क्षतिग्रस्त होने की स्थिति में, कंपनी उधारकर्ता को चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में सहायता करेगी और संबंधित लागतों को वहन करेगी। ऐसे मामलों में देय मुआवजा मौजूदा नियमों के अनुसार होगा।

### **११) उचित आचरण संहिता की समीक्षा**

कोड की समीक्षा हर वर्ष या नियामक जरूरतों के अनुरूप की जाएगी।

.....XXX.....