

Version Control

| Version | Date of Approval | Approved By |
|----------------|-------------------------|--------------------|
| 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 |

మంచి వ్యవహార నియమావళి

1. ముందుమాట

హీరానందానీ ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ ("కంపెనీ/హెచ్ఎఫ్ఎస్"), నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల (ఎన్బీఎఫ్సీలు) కు స్కేల్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్, 2023పై రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా జారీ చేసిన ప్రధాన ఆదేశాలను అనుసరించి, కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు మంచి వ్యవహార పద్ధతుల కోసం క్రింది నియమాలను అనుసరిస్తోంది. ఈ కోడ్ వినియోగదారులు పొందే ఆర్థిక సౌకర్యాలు మరియు సేవలకు సంబంధించి సమాచార నిర్ణయాలు తీసుకునేలా చేస్తుంది మరియు కంపెనీ మంజూరు చేసే మరియు పంపిణీ చేసే ఏదైనా రుణానికి వర్తిస్తుంది.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ("ఎఫ్పీసీ") ఈ క్రింది అంశాల్ని కవర్ చేయడానికి ఉద్దేశించబడింది:

- రుణాల కోసం అప్లికేషన్లు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్
- లోన్ మదింపు మరియు నిబంధనలు/షరతులు నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ
- రుణాల చెల్లింపు/పరిష్కారంపై చరాస్తులు/స్థిర ఆస్తుల పత్రాల విడుదల
- సమానమైన నెలవారీ వాయిదాల (EMI) ఆధారిత వ్యక్తిగత రుణాలపై ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటును రీసెట్ చేయడం
- సాధారణ నిబంధనలు
- ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం
- వడ్డీ ఛార్జీలు, మరియు
- పెనాల్టీ మరియు ఇతర ఛార్జీలు

2. లక్ష్యం

- కస్టమర్లతో వ్యవహరించడంలో కనీస ప్రమాణాలను ఏర్పరచడం ద్వారా మంచి, న్యాయమైన మరియు నమ్మదగిన పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం
- కస్టమర్లు సేవల నుండి సహేతుకంగా ఏమి ఆశించవచ్చనే దాని గురించి మెరుగైన అవగాహన కలిగి ఉండేలా పారదర్శకతను పెంచడం..
- కస్టమర్లు మరియు కంపెనీ మధ్య న్యాయమైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడం.

3. రుణాల కోసం అప్లికేషన్లు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

- a. రుణం/లోన్ సదుపాయానికి సంబంధించిన సమాచారమంతా సంబంధిత రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్(ల)లో లేదా ఇతర విధానాల ద్వారా (టెర్మ్ షీట్, మంజూరు లేఖ, కీలక వాస్తవ ప్రకటన మొదలైనవి) అందుబాటులో ఉంచడం జరుగుతుంది.. లోన్ దరఖాస్తు ఫారమ్ సక్రమంగా పూర్తి చేసిన దరఖాస్తు ఫారమ్తో పాటు సమర్పించాల్సిన డాక్యుమెంట్లను మరియు అవసరమైన డాక్యుమెంట్ల రసీదుకు లోబడి దరఖాస్తు పని ముగించాల్సిన సమయాన్ని కూడా సూచిస్తుంది/ కలిగి ఉంటుంది.

రుణానికి సంబంధించిన అన్ని కరస్పాండెన్స్లు, లోన్ డాక్యుమెంట్లు, రీకాల్ నోటీసులు మొదలైనవాటిని మాతృభాషలో లేదా క్లయింట్ అర్థం చేసుకున్న భాషలో స్వీకరించే అవకాశం క్లయింట్కు ఉంటుంది. ఈ ప్రయోజనం కోసం వినియోగదారు అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు & షరతులు (MITC) మరియు రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్లో అతని/ఆమె/దాని ప్రాధాన్యతను సూచించాలి.

- b. పూర్తి చేసిన దరఖాస్తు ఫారమ్స్ రసీదు తగిన సమయ వ్యవధిలో సముచితంగా అంగీకరించబడుతుంది.

4. లోన్ మదింపు మరియు నిబంధనలు/షరతులు

- a. కంపెనీ క్రెడిట్ మదింపు ప్రక్రియ మరియు విధానాలకు అనుగుణంగా రుణ దరఖాస్తులు అంచనా వేయబడతాయి. రుణ దరఖాస్తుకు సంబంధించిన అంగీకారపత్రంలో సూచించిన రుణ దరఖాస్తును అంచనా వేసి వ్యవధిలోగా వినియోగదారునికి క్రెడిట్ మదింపు (ఆమోదం/తిరస్కరణ) ఫలితం గురించి స్థానిక భాషలో లేదా క్లయింట్ అర్థం చేసుకున్న భాషలో సలహా ఇవ్వబడుతుంది.
- b. రుణం ఆమోదం పొందిన తర్వాత, మంజూరైన రుణ మొత్తం, వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు ఇతర ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను వినియోగదారునికి మంజూరు లేఖ ద్వారా లేదా కరస్పాండెన్స్ కోసం దరఖాస్తు ఫారమ్లో వినియోగదారు ఎంచుకున్న భాషలో కంపెనీ తెలియజేయాలి. ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించడం, రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించకపోవడం, ఇతర ఒప్పందాలు మొదలైన వాటికి కంపెనీ విధించే జరిమానా ఛార్జీలు ఏవైనా ఉంటే, ఛార్జీల షెడ్యూల్ ప్రకారం విధించబడతాయి మరియు రుణ ఒప్పందంలో బోల్డ్లో పేర్కొనబడతాయి మరియు అదే కంపెనీ వెబ్సైట్లో ప్రదర్శించబడుతుంది. అటువంటి నిబంధనలు మరియు షరతుల వినియోగదారు అంగీకరించడంకంపెనీచే నిర్వహించబడతాయి.
- c. మంజూరైన రుణం మొత్తం, వర్తించే వార్షిక వడ్డీ రేటు, కీలక వాస్తవ ప్రకటన యొక్క సారాంశం, ఛార్జీల షెడ్యూల్తో పాటు షరతులు మరియు నిబంధనలతో పాటు కస్టమర్తో కంపెనీ ఒక ఒప్పందాన్ని కుదుర్చుకుంటుంది. ఆ ఒప్పందం యొక్క కాపీని, షెడ్యూల్(లు) మరియు ఒప్పందానికి సంబంధించిన అనుబంధం(లు)తో పాటు వినియోగదారునికి అందిస్తారు.
- d. మంజూరైన లోన్ యొక్క మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు జరిమానా ఛార్జీలు విధించబడినప్పుడు, అది ఎప్పటికప్పుడు ఆర్బీఐ జారీ చేసే మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉండాలి

5. నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

- a. నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పులు, వడ్డీ రేట్లు, ఖాతా నిర్దిష్ట మార్పుల విషయంలో రుణగ్రహీతలకు వ్యక్తిగతంగా తెలియజేయబడుతుంది మరియు ఇతరుల విషయంలో అదే కంపెనీ రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయం / కార్పొరేట్ కార్యాలయంలో లేదా వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉంటుంది. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తులో అమలులోకి వస్తాయి. ఈ ప్రభావానికి తగిన షరతు రుణ ఒప్పందంలో చేర్చబడింది.
- b. ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ / వేగవంతం చేయాలనే నిర్ణయం కంపెనీతో రుణగ్రహీత ద్వారా అమలు చేయబడిన రుణ పత్రాల యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా ఉంటుంది
- c. లోన్కు సంబంధించిన అన్ని సెక్యూరిటీలు కంపెనీ లేదా మరేదైనా వ్యక్తి రుణం క్రింద కలిగి ఉన్న ఏదైనా చట్టబద్ధమైన లేదా ఒప్పంద హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కు లేదా సెట్-ఆఫ్ రైట్స్ కి లోబడి రుణం(ల) యొక్క పూర్తి మరియు చివరి చెల్లింపు అందుకున్న తర్వాత రుణగ్రహీతలకు వారి పత్రాలు విడుదల చేయబడతాయి. సెట్-ఆఫ్ కి చెందిన అటువంటి హక్కును ఉపయోగించాలంటే, రుణగ్రహీతకు మిగిలిన క్లెయిమ్ల గురించి పూర్తి వివరాలతో పాటు సెక్యూరిటీలు/విక్రయాలను నిలుపుదల లేదా సెటాఫ్ చేసే హక్కు సెక్యూరిటీలు లేదా హక్కు నుండి వచ్చే షరతులతో పాటు దాని గురించి నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది. సెక్యూరిటీలను బదిలీ చేయడానికి లేదా అమ్మకానికి వచ్చిన ఆదాయాన్ని కంపెనీ అమలు చేస్తుంది. ఇతర బకాయిలతో పాటు రుణాల పూర్తి మరియు ఆఖరి చెల్లింపు సందర్భంలో, ఏదైనా ఉంటే, "బాకీలు లేవు" సర్టిఫికేట్ కంపెనీ ద్వారా 30 రోజుల వ్యవధిలో పూర్తి చెల్లింపు / రుణ ఖాతా సెటిల్మెంట్ తర్వాత జారీ చేయబడుతుంది.
- d. రుణగ్రహీతకు నిధుల పంపిణీ తేదీ నుండి కంపెనీ వడ్డీని వసూలు చేస్తుంది.

6. వైకల్యం ఉన్న దరఖాస్తుదారు

వైకల్యం కారణంగా శారీరకంగా / దృష్టిలోపం ఉన్న దరఖాస్తుదారులకు రుణ సౌకర్యాలతో సహా ఉత్పత్తులు మరియు సౌకర్యాలను విస్తరించడంలో కంపెనీ వివక్ష చూపదు. వారు ఇతర దరఖాస్తుదారులతో సమానంగా పరిగణించబడతారు మరియు కంపెనీ క్రెడిట్ ప్రక్రియ మరియు పాలసీ ప్రకారం వారి దరఖాస్తు మెరిట్పై నిర్వహించబడుతుంది. వైకల్యం (లు) ఉన్న దరఖాస్తుదారులను అర్థం చేసుకోవడానికి, ఎంపిక చేసుకోవడానికి మరియు తగిన ఉత్పత్తి లేదా రుణ సదుపాయాన్ని పొందేందుకు వీలుగా వారికి సాధ్యమయ్యే అన్ని సహాయం అందించబడుతుంది

7. సాధారణ నిబంధనలు

- a. రుణ పత్రాల యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించబడిన ప్రయోజనాల కోసం మరియు మినహాయించి లేదా రుణగ్రహీత ఇంతకుముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం కంపెనీ దృష్టికి వస్తే తప్ప, కంపెనీ రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోకుండా ఉంటుంది
- b. రుణగ్రహీత నుండి రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం అభ్యర్థనను స్వీకరించిన సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా, అంటే కంపెనీ యొక్క అభ్యంతరం, ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థనను స్వీకరించిన తేదీ నుండి ౨౧ రోజుల లోపల తెలియజేయబడుతుంది

- c. రుణాల రికవరీ విషయంలో, కంపెనీ అనవసరమైన వేధింపులను ఆశ్రయించదు, అంటే బేసి సమయాల్లో రుణగ్రహీతను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల రికవరీ కోసం కండరాల శక్తిని ఉపయోగించడం మరియు చట్టపరమైన చట్టంలో పని చేస్తుంది.
- d. వ్యాపార ప్రయోజనాల కోసం కాకుండా, సహ-బాధ్యత కలిగిన లేదా లేని వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేయబడిన ఏవైనా ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్లపై కంపెనీ ఫోర్ క్లజర్ ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలను వసూలు చేయదు. ఫోర్ క్లజర్ ఛార్జీలు మరియు పాక్షిక-ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు కంపెనీ యొక్క ఛార్జీల షెడ్యూల్ ప్రకారం మరియు కాలానుగుణంగా జారీ చేయబడిన నియంత్రణ ఆదేశాలకు అనుగుణంగా వర్తించబడతాయి.

8. ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

మంచి ప్రవర్తనా నియమావళి (ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్)ని అమలు చేయడం కంపెనీ బాధ్యత. రుణగ్రహీతలు/కస్టమర్లతో లావాదేవీలు సజావుగా మరియు ఇబ్బంది లేకుండా ఉండేలా కంపెనీ ప్రతి ప్రయత్నం చేస్తుంది. రుణగ్రహీత/కస్టమర్ ద్వారా కంపెనీ దృష్టికి తీసుకురాబడిన ఏదైనా ఫిర్యాదు త్వరితగతిన పరిష్కరించబడుతుంది.

కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి సంస్థలో తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేసింది. కంపెనీ కార్యనిర్వాహకుల నిర్ణయాల వల్ల ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలు / ఫిర్యాదులు వారి దృష్టికి తీసుకెళ్లిన తర్వాత కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలోనైనా పరిశీలించబడతాయి మరియు పరిష్కరించబడతాయి.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్కు అనుగుణంగా కాలానుగుణ సమీక్ష యొక్క ఏకీకృత నివేదిక మరియు నిర్వహణ యొక్క వివిధ స్థాయిలలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును నిర్ణీత వ్యవధిలో డైరెక్టర్ల బోర్డుకు (లేదా దాని కమిటీకి) సమర్పించబడుతుంది

ఫిర్యాదు/వివాదం ఒక నెల వ్యవధిలోపు పరిష్కారం కాకపోతే, ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి ("GRO") మరియు RBI యొక్క నాన్-బ్యాంకింగ్ పర్యవేక్షణ విభాగం యొక్క ప్రాంతీయ కార్యాలయం యొక్క సంప్రదింపు వివరాలు, కంపెనీ రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయం ఎవరి అధికార పరిధిలోకి వస్తుందో, వారిని సంప్రదించవచ్చు, కంపెనీ తన వ్యాపారాన్ని నిర్వహించే అన్ని శాఖలు / ప్రదేశాలలో ప్రదర్శించబడుతుంది.

ఫిర్యాదుల పరిష్కారం మరియు ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్ యొక్క వివరణాత్మక ప్రక్రియ కంపెనీ వెబ్సైట్లో ఉంచబడిన కంపెనీ యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానంలో భాగం మరియు బ్రాంచ్ లో కూడా అందుబాటులో ఉంటుంది

9. వడ్డీ ఛార్జీలు

- నిధుల ధర, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం మొదలైన అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకున్న తర్వాత వడ్డీ రేటు నిర్ణయించబడుతుంది. కస్టమర్లకు అధిక వడ్డీ రేటు మరియు ఛార్జీలు విధించబడకుండా చూసేందుకు

కంపెనీ "వడ్డీ రేటు విధానం"ని అనుసరించింది మరియు అదే కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.

- వెబ్‌సైట్‌లో ప్రచురించబడిన లేదా ప్రచురించబడిన సమాచారం వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా నవీకరించబడుతుంది.
- వడ్డీ రేటు వార్షిక రేట్లు ఉంటుంది, తద్వారా రుణగ్రహీత ఖాతాకు విధించబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి తెలుసుకుంటారు.

10. చర / అచర ఆస్తి పత్రాల విడుదల

- రుణ ఖాతా పూర్తిగా తీర్చిన/తిరస్కరించిన 30 రోజుల్లోపు, కంపెనీ అన్ని అసలు చర/అచర ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేసి, రిజిస్ట్రీలో నమోదు చేసిన ఛార్జీలను తొలగిస్తుంది.
- రుణగ్రాహకుడి అభిరుచికి అనుగుణంగా, హోమ్ బ్రాంచ్ లేదా పత్రాలు అందుబాటులో ఉన్న ఏ ఇతర బ్రాంచ్ నుండి ఆస్తి పత్రాలను సేకరించుకునే అవకాశాన్ని కంపెనీ అందిస్తుంది.
- అసలు చర/అచర ఆస్తి పత్రాలను తిరిగి ఇవ్వాలన్న కాలపరిమితి మరియు స్థానం రుణ అనుమతి పత్రాల్లో పేర్కొనబడుతుంది.
- ఏకైక రుణగ్రాహకుడు లేదా సంయుక్త రుణగ్రాహకులు మరణించిన సందర్భంలో, వారి చట్టబద్ధ వారసులకు అసలు చర/అచర ఆస్తి పత్రాలను తిరిగి ఇవ్వడానికి కంపెనీ స్పష్టమైన విధానాన్ని రూపొందించింది. ఈ విధానం మరియు ఇతర సంబంధిత విధానాలు కస్టమర్ సమాచారం కోసం కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో ప్రచురించబడతాయి.
- రుణం పూర్తిగా తీర్చిన 30 రోజులకు మించి అసలు చర/అచర ఆస్తి పత్రాల విడుదలలో ఆలస్యం జరిగినా లేదా సంబంధిత రిజిస్ట్రీలో ఛార్జ్ సాటిస్ఫాక్షన్ ఫారమ్ దాఖలు చేయడంలో విఫలమైనా, కంపెనీ ఆ ఆలస్యానికి గల కారణాలను రుణగ్రాహకుడికి తెలియజేస్తుంది. ఆలస్యం NBFC వలన జరిగితే, ప్రతి ఆలస్య దినానికి రూ. 5000/- చొప్పున రుణగ్రాహకునికి పరిహారం చెల్లిస్తుంది.
- అసలు చర/అచర ఆస్తి పత్రాలు పూర్తిగా లేదా కొంత భాగం కోల్పోయినా/నష్టపోయినా, రుణగ్రాహకుడికి డూప్లికేట్/సర్టిఫైడ్ కాపీలు పొందడానికి కంపెనీ సహాయం చేస్తుంది మరియు సంబంధిత ఖర్చులను భరిస్తుంది. ఇలాంటి సందర్భాల్లో చెల్లించాల్సిన పరిహారం ప్రస్తుత నియమావళి ప్రకారం ఉంటుంది.

11. కోడ్ యొక్క సమీక్ష

కోడ్ వార్షిక ప్రాతిపదికన సమీక్షించబడుతుంది లేదా నియంత్రణ అవసరం ప్రకారం తప్పనిసరి

.....XXX.....