



FAIR PRACTICES CODE (FPC)

Policy: Fair Practices Code	Policy version: V.1
Date of issue: September 30, 2022	Authorized by: Board of Directors
Effective from: September 30, 2022	Adopted by: Board Resolution dated September 30, 2022



PREAMBLE

Hindon Mercantile Limited (“HML” or “The Company”) has formulated and adopted Fair Practices Code (“FPC”) as an affirmation of its values and commitment towards transparency and fairness in its dealings with its customers. The FPC incorporates all applicable guidelines and instructions issued by the Reserve Bank of India (“RBI”) from time to time (Ref: Master Direction DNBR.PD.008/03.10.119/2016-17 dated September 01, 2016 as updated from time to time.

This code is applicable in respect of all services/ products/ loans and facilities etc. sourced or serviced by HML either directly or through its business correspondents/ agents. The Company has adopted this Fair Practices Code (“the Code”) and have implemented it.

The Company's business will be conducted in accordance with prevailing statutory and regulatory requirements, with due focus on efficiency, customer-orientation and corporate governance principles.

PURPOSE

The Company has put in place the FPC with an endeavour to achieve synchronization of best practices when the Company is dealing with its stakeholders such as customers, employees, vendors, etc. The Company's Fair lending practices shall apply across all aspects of its operations including marketing, loan origination, processing, and servicing and collection activities. The Company's commitment to the FPC would be demonstrated in terms of employee accountability, monitoring and auditing programs, training and technology.

The Company's Board of Directors and the management are responsible for establishing practices designed to ensure that its operations reflect a strong commitment to fair lending and that all employees are aware of that commitment.

DEFINITION

- a. “Board” means Board of Directors of the Company.
- b. “Company” means Hindon Mercantile Limited.
- c. "Directors" means individual Director or Directors on the Board of the Company.
- d. “FPC” means Fair Practice Code

KEY COMMITMENTS

The essence of the FPC lies in the following aspects that the Company shall strive to follow in spirit and in letter:

1. To act fairly and reasonably in all the dealings with borrowers by ensuring that:
 - i) The Company's services, procedures and practices will meet the broad requirements and standards in the FPC;
 - ii) The Company's services will be in accordance with relevant laws and regulations as applicable for the time being in force;

iii) The Company's dealings with its borrowers will rest on ethical principles of honesty, integrity and transparency.

2. The Company will assist its customers in understanding as to what the broad features of its financial products and services are and what are the benefits and risks involved in availing the same by:

- i) Providing information about the services/products in simple manner;
- ii) Explaining the financial implications of using the services/products.

3. The Company will make every attempt to ensure that its customers would have trouble-free experience in dealing with it. However, in case of error of commission and/or omissions, it shall:

- i) Deal with the errors promptly and effectively;
- ii) Deal with the Grievances redressal in a quick and efficient manner and to the satisfaction of the customers;
- iii) Promptly handle Complaints;
- iv) Have Escalation process, in the event of dissatisfaction of the borrower in handling his complaint(s);

APPLICABILITY OF FAIR PRACTICE CODE

The FPC will be applicable to the following broad areas:

- (i) Loan applications and processing thereof
- (ii) Loan appraisal and terms/conditions
- (iii) Disbursement of loans including changes, if any, in terms and conditions
- (iv) Post disbursement supervision/monitoring
- (v) Other general provisions

(i) Loan applications and processing thereof:

- a. Loan Application Forms will be made available to the prospective borrowers.
- b. Loan documentation set will, inter alia, include the broad features and the terms and conditions governing the loan which would include necessary information, which affects the interest of the borrower, so that a meaningful comparison with the terms and conditions offered by other NBFCs can be made thereby helping the borrower in making an informed decision. The said Form shall also specify the documents required to be submitted by the borrowers.

c. The Company has system of giving acknowledgement for receipt of all loan applications.

d. All the loan applications shall be disposed of within a period of 90 days from the date of receipt of duly completed Loan Application Forms together with the requisite documents and subject to receipt of all documents complying with prevailing rules and regulations by the borrower.

e. All communications to the borrower shall be in the vernacular language or a language as understood by the borrower.

(ii) Loan appraisal and terms/conditions:

a. The Company shall consider all the loan applications keeping in mind the risk-based assessment procedures adopted by it and

b. The Company, before sanctioning the loan, would assess the ability of the borrowers to repay the loan and thereby approving the same on merit basis.

c. The grant of the loan shall be communicated to the borrowers in writing in a English language as understood by borrower by means of a Sanction Letter or otherwise, the amount of loan approved along with the terms and conditions, including the annualized rate of interest and method of application thereof.

d. The penal interest charged for late repayment will also be mentioned in the loan agreement and A separate Policy on Penal Charges on Loan accounts has been put in place and duly approved by the Board of Directors.

e. The borrowers shall give their acknowledgement in writing in token of their acceptance of terms and conditions governing the loan.

f. A copy of the loan documents including loan agreement and annexures thereof shall be made available to the borrower.

(iii) Disbursement of Loan and Change in Terms & Conditions:

a. Disbursement of amount of loans sanctioned may be made available to the borrowers on demand subject to completion of all formalities including execution of loan documents.

b. The Company shall give notice to all its borrowers in English language as understood by the Borrower of any change in the terms and conditions – including disbursement schedule, interest rates, service charges, prepayment charges etc.

c. The Company shall also ensure that changes in interest rates and charges are affected only prospectively. A suitable provision in this regard is incorporated in the loan agreement.

(iv) Post Disbursement Supervision:

a. The decision, if any, of the Company to recall/accelerate payment or performance of loan shall be in accordance with the terms and conditions of the Loan Agreement.

b. The Company shall give reasonable time to the borrowers before recall the loan or asking for accelerating the payment or performance subject to the terms and conditions contained in the Loan Agreement and other related documents.

c. The Company shall release all securities on repayment of its full dues or on realization of the outstanding amount of loan along with interest subject to any legitimate right or lien for any other claim the Company may have against its borrowers. If such right of set off is to be exercised, the borrower shall be given notice about the same with full particulars about the remaining claims and the conditions under which the Company is entitled to retain the securities till the relevant claim is settled/ paid.

(v) Other General Provisions:

a. The Company will refrain from interference in the affairs of the borrower except for the purposes provided for in the terms and conditions of the loan agreement (unless new information, not earlier disclosed by the customer, has come to the notice of the Company).

b. The Company will not discriminate loan applications based on grounds of gender, caste and religion.

c. In case of receipt of request from the borrower for transfer of borrower account, the consent or otherwise - i.e., objection of the Company, if any - shall be conveyed to the borrower. Such transfer shall be as per transparent contractual terms in consonance with law.

d. In the matter of recovery of loans, our Company staff is adequately trained to deal with customers and shall not resort to any harassment - such as persistently bothering the borrowers at odd hours, use of muscle power for recovery of loans, etc.

e. The Company has laid down appropriate internal principles and procedure in determining interest rates, processing fees and other charges. The Company has adopted an Interest rate policy taking into account relevant factors such as cost of funds, margin, risk premium etc. to determine the rate of interest to be charged on annualised basis for loans and advances and same is disclosed to the borrower in the loan application form and the sanction letter and also provided on the website of the Company

f. The rate of interest and the approach for gradations of risk and rationale for charging different rate of interest to different categories of customers shall be disclosed in the loan application form and communicated explicitly in the sanction letter.

INTEREST RATE POLICY

Reserve Bank of India (RBI) had vide its Circular DNBS / PD / CC No. 95/ 03.05.002/ 2006-07 dated May 24, 2007 advised that Boards of Non-Banking Finance Companies (NBFC's) lay out appropriate internal principles and procedures in determining interest rates, processing and other charges.

This was reiterated vide RBI's circular DNBS (PD) C.C. No. 133 / 03.10.001/ 2008-09 January 2, 2009, whereby which RBI advised the NBFCs to adopt appropriate interest rate model

taking into account relevant factors and to disclose the rate of interest, gradations of risk and rationale for charging different rates of interest to different category of borrowers.

HML should always be read in conjunction with RBI guidelines, directives, circulars and instructions. The company will apply best industry practices so long as such practice does not conflict with or violate RBI guidelines.

In order to ensure its standards of transparency, in conformity with the stipulations of the RBI's directives, the Company has adopted the following interest rate policy for determining Interest Rates, Processing and Other Charges. This Policy applies to clients whose loans are booked in the Company.

Interest Rate

- Tenor of the Loan - The interest rate charge will depend on the term of the loan; structure of the loan; terms of payment of interest.
- Internal cost loading - The interest rate charged will also take into account costs of doing business.
- Internal and External Costs of Funds - The rate of interest charged is also affected by the rate at which the funds necessary to provide loan facilities to customers are sourced, normally referred to as the Company's external cost of funds.

Internal cost of funds being the expected return on equity issued, is also a relevant factor. The interest rate charged will also take into account costs of doing business.

- Credit Risk - As a matter of prudence, bad debt provision cost should be factored into all transactions. This cost is then reflected in the final interest rate quoted to a customer. The amount of the bad debt provision applicable to a particular transaction depends on our internal assessment of the credit strength of the customer.
- Other Factors - The rate of interest shall be based on the cost of borrowed funds, matching tenor cost, market liquidity, RBI policies on credit flow, offerings by competition, tenure of customer relationship, market reputation, cost of disbursements, inherent credit and default risk in the products and customer per se arising from customer segment, profile of the customers, stability in earning and employment, deviations permitted, ancillary business opportunities, future potential, group strength and overall customer yield, nature and value of primary and collateral securities, past repayment track record of the customers, external ratings of the customers, industry trends, switchover options, canvassed accounts etc.
- The Company may adopt discrete interest rate model whereby the rate of interest for same tenor availed during same period by customers would not be a standardized one but could be different for different customers depending upon consideration of any or combination of a few or all factors listed out above.
- The annualized rate of interest would be intimated to the customer.
- The interest rates would be offered on fixed, floating, variable basis.

- Interest rates shall be intimated to the customers at the time of sanction/ availing of the loan and the equated instalments/Balloon Payment/Bullet payment apportionment towards interest and principal dues shall be made available to the customer.

PROCESSING / DOCUMENTATION AND OTHER CHARGES

- All processing / documentation and other charges recovered are expressly stated in the Loan documents. They vary based on the loan product, geographical location, customer segment and generally represent the cost incurred in rendering the services to the customers.
- The practices followed by other competitors in the market would also be taken into consideration while deciding the charges.
- Processing charges will be charged on case to case basis.
- Taxes shall be charged as per the guidelines issued by the Government from time to time.

PENAL INTEREST / LATE PAYMENT CHARGES

Besides normal interest, the Company may collect penal interest / late payment charges for any delay or default in making payments of any dues. These penal interest / late payment charges for different facilities would be decided by the Company from time to time.

REPOSSESSION OF HYPOTHECATED ASSETS FINANCED BY THE COMPANY:-

The Company has a built-in re-possession clause in the loan agreement with the borrowers which is legally enforceable. To ensure more transparency, the terms and conditions of the loan agreement contains provisions regarding:

- i. notice period before taking possession;
- ii. circumstances under which the notice period can be waived;
- iii. the procedure for taking possession of the security;
- iv. a provision regarding final chance to be given to the borrower for repayment of loan before the sale/auction of the security;
- v. the procedure for giving repossession to the borrower; and
- vi. the procedure for sale / auction of the property.

PRIVACY AND CONFIDENTIALITY

All Personal Information of the borrowers shall be treated as Private and Confidential and shall be guided by the following principles & policies. We shall not reveal Information or data relating to borrower accounts, whether provided by the customers or otherwise, to anyone, including our affiliates other than in the following exceptional cases:

- i. If the Company is required to provide the information to any statutory or regulatory body or bodies or otherwise required under any law;
- ii. If arising out of a duty towards the public to reveal the information;
- iii. If our interests require us to give the Information (for example, to prevent fraud) but it shall not be used as a reason for giving information about the borrower or borrower's accounts (including customer name & address) to anyone else for marketing purposes;
- iv. If the borrower has authorised the Company to provide such information to its group / associate/ entities or companies or any such person/ entity as specifically agreed upon;
- v. If we are asked to give a reference about a borrower, we shall obtain his / her written permission before giving it;
- vi. The borrower shall be informed the extent of his / her rights under the existing legal framework for accessing the personal records that we hold about him / her;
- vii. We shall not use borrower's personal information for marketing purposes by anyone including ourselves unless the customer specifically authorizes us to do so.

COMPLAINTS

In case of any complaint/grievances of the borrowers, the same shall be intimated by them in writing to the Grievance Redressal Officer. The Grievance Redressal Officer shall immediately make all efforts to redress the grievances within the time frame mentioned in the Grievance Redressal Mechanism.

GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM

The Company believes in speedy redressal of grievances of the borrower and guides its borrowers who wish to lodge a complaint and also provide guidance on what to do in case the borrower is unhappy with the outcome.

After examining the matter, the Company sends a response as soon as possible;

The Company has laid down the Grievance Redressal Mechanism for the speedy disposal/ remedy of its Customer's Complaints/ Grievance.

FORCE MAJEURE

The various commitments outlined and made by the Company shall be applicable under the normal operating environment. In the event of any Force Majeure circumstances, the Company may not be able to fulfil the objectives under the FPC to the entire satisfaction of the borrowers, the stakeholders and the public in general.

उचित व्यवहार संहिता

नीति: उचित व्यवहार संहिता	नीति संस्करण: V.1
जारी करने की तिथि: 30 सितंबर, 2022	द्वारा अधिकृत: निदेशक मंडल
प्रभावी तिथि: 30 सितंबर, 2022	द्वारा अपनाया गया: बोर्ड संकल्प दिनांक 30 सितंबर, 2022

प्रस्तावना

हिंडन मर्केटाइल लिमिटेड ("एचएमएल" या "कंपनी") ने अपने ग्राहकों के साथ अपने व्यवहार में पारदर्शिता और निष्पक्षता के प्रति अपने मूल्यों और प्रतिबद्धता की पुष्टि के रूप में उचित व्यवहार संहिता तैयार की है और उसे अपनाया है। उचित व्यवहार संहिता में भारतीय रिजर्व बैंक ("आरबीआई") द्वारा समय-समय पर जारी किए गए सभी लागू दिशा-निर्देश और निर्देश शामिल हैं (संदर्भ: 01 सितंबर, 2016 को मास्टर निर्देश डीएनबीआर.पीडी.008/03.10.119/2016-17, समय-समय पर अपडेट किए गए)।

यह संहिता एचएमएल द्वारा सीधे या उसके व्यवसाय संवाददाताओं/एजेंटों के माध्यम से प्राप्त या सेवित सभी सेवाओं/उत्पादों/ऋणों और सुविधाओं आदि के संबंध में लागू है। कंपनी ने इस उचित व्यवहार संहिता को अपनाया है और इसे लागू किया है।

कंपनी का कारोबार मौजूदा वैधानिक और नियामक आवश्यकताओं के अनुसार संचालित किया जाएगा, जिसमें दक्षता, ग्राहक-उन्मुखीकरण और कॉर्पोरेट प्रशासन सिद्धांतों पर ध्यान दिया जाएगा।

उद्देश्य

कंपनी ने अपने हितधारकों जैसे ग्राहकों, कर्मचारियों, विक्रेताओं आदि के साथ व्यवहार करते समय सर्वोत्तम प्रथाओं के समन्वय को प्राप्त करने के प्रयास के साथ उचित व्यवहार संहिता की स्थापना की है। कंपनी की निष्पक्ष ऋण प्रथाएँ विपणन, ऋण उत्पत्ति, प्रसंस्करण और सेवा और संग्रह गतिविधियों सहित इसके संचालन के सभी पहलुओं पर लागू होंगी। उचित व्यवहार संहिता के प्रति कंपनी की प्रतिबद्धता कर्मचारी जवाबदेही, निगरानी और लेखा परीक्षा कार्यक्रम, प्रशिक्षण और प्रौद्योगिकी के संदर्भ में प्रदर्शित की जाएगी।

कंपनी के निदेशक मंडल और प्रबंधन ऐसी पद्धतियां स्थापित करने के लिए जिम्मेदार हैं, जिससे यह सुनिश्चित हो सके कि इसके परिचालन में निष्पक्ष ऋण देने के प्रति मजबूत प्रतिबद्धता प्रतिबिंबित हो तथा सभी कर्मचारी उस प्रतिबद्धता से अवगत हों।

परिभाषा

ए। "बोर्ड" का तात्पर्य कंपनी के निदेशक मंडल से है।

बी। "कंपनी" का मतलब है हिंडन मर्केटाइल लिमिटेड।

सी। "निदेशक" का तात्पर्य कंपनी के बोर्ड में व्यक्तिगत निदेशक या निदेशकों से है।

प्रमुख प्रतिबद्धताएँ

उचित व्यवहार संहिता का सार निम्नलिखित पहलुओं में निहित है जिनका कंपनी को भावना और अक्षरशः पालन करने का प्रयास करना चाहिए:

1. उधारकर्ताओं के साथ सभी लेन-देन में निष्पक्ष और उचित तरीके से कार्य करना तथा यह सुनिश्चित करना कि:

i) कंपनी की सेवाएँ, प्रक्रियाएँ और प्रथाएँ उचित व्यवहार संहिता में व्यापक आवश्यकताओं और मानकों को पूरा करेंगी;

ii) कंपनी की सेवाएँ वर्तमान में लागू प्रासंगिक कानूनों और विनियमों के अनुसार होंगी;

iii) कंपनी का अपने उधारकर्ताओं के साथ व्यवहार ईमानदारी, निष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित होगा।

2. कंपनी अपने ग्राहकों को यह समझने में सहायता करेगी कि उसके वित्तीय उत्पादों और सेवाओं की व्यापक विशेषताएं क्या हैं और उन्हें प्राप्त करने में क्या लाभ और जोखिम शामिल हैं:

- i) सेवाओं के बारे में जानकारी प्रदान करना/उत्पादों को सरल तरीके से बेचना;
- ii) सेवाओं के उपयोग के वित्तीय निहितार्थों की व्याख्या करना/उत्पाद.

3. कंपनी यह सुनिश्चित करने का हर संभव प्रयास करेगी कि उसके ग्राहकों को उसके साथ काम करने में कोई परेशानी न हो। हालाँकि, किसी गलती या चूक की स्थिति में, यह:

- i) त्रुटियों से शीघ्र एवं प्रभावी ढंग से निपटना;
- ii) शिकायतों का निवारण त्वरित एवं कुशल तरीके से तथा ग्राहकों की संतुष्टि के अनुसार करना;
- iii) शिकायतों का तुरंत निपटारा करें;
- iv) उधारकर्ता द्वारा अपनी शिकायत के निपटान से असंतुष्ट होने की स्थिति में, वृद्धि प्रक्रिया होनी चाहिए;

उचित व्यवहार संहिता की प्रयोज्यता

उचित व्यवहार संहिता निम्नलिखित व्यापक क्षेत्रों पर लागू होगी:

- (i) ऋण आवेदन और उसका प्रसंस्करण
- (ii) ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें
- (iii) ऋणों का संवितरण, जिसमें नियमों और शर्तों में कोई परिवर्तन शामिल है, यदि कोई हो
- (iv) संवितरण के बाद पर्यवेक्षण/निगरानी
- (v) अन्य सामान्य प्रावधान

(i) ऋण आवेदन और उनका प्रसंस्करण:

1. संभावित उधारकर्ताओं को ऋण आवेदन पत्र उपलब्ध कराये जायेंगे।
2. ऋण दस्तावेज सेट में, अन्य बातों के साथ-साथ, ऋण को नियंत्रित करने वाली व्यापक विशेषताएं और नियम व शर्तें शामिल होंगी, जिसमें आवश्यक जानकारी शामिल होगी, जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा पेश किए गए नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके, जिससे उधारकर्ता को सूचित निर्णय लेने में मदद मिल सके। उक्त फॉर्म में उधारकर्ताओं द्वारा प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों को भी निर्दिष्ट किया जाएगा।
3. कंपनी के पास सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती देने की प्रणाली है।

4. सभी ऋण आवेदनों का निपटान अपेक्षित दस्तावेजों के साथ विधिवत भरे हुए ऋण आवेदन प्रपत्रों की प्राप्ति की तारीख से 90 दिनों की अवधि के भीतर किया जाएगा तथा यह उधारकर्ता द्वारा प्रचलित नियमों और विनियमों के अनुपालन में सभी दस्तावेजों की प्राप्ति के अधीन होगा।

5. उधारकर्ता के साथ सभी संवाद स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।

(ii) ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें:

1. कंपनी अपने द्वारा अपनाई गई जोखिम-आधारित मूल्यांकन प्रक्रियाओं को ध्यान में रखते हुए सभी ऋण आवेदनों पर विचार करेगी और

2. कंपनी ऋण स्वीकृत करने से पहले उधारकर्ताओं की ऋण चुकाने की क्षमता का आकलन करेगी और उसके बाद योग्यता के आधार पर उसे स्वीकृत करेगी।

3. ऋण की स्वीकृति उधारकर्ताओं को अंग्रेजी भाषा में लिखित रूप में दी जाएगी, जिसे उधारकर्ता समझ सके, स्वीकृति पत्र के माध्यम से या अन्यथा, स्वीकृत ऋण की राशि, नियम व शर्तें, वार्षिक ब्याज दर और उसके आवेदन की विधि सहित, बताई जाएगी।

4. देर से पुनर्भुगतान के लिए लगाए जाने वाले दंडात्मक ब्याज का उल्लेख भी ऋण समझौते में किया जाएगा ऋण खातों पर दंडात्मक प्रभारों के संबंध में एक अलग नीति लागू की गई है तथा निदेशक मंडल द्वारा उसे विधिवत अनुमोदित किया गया है।

5. उधारकर्ताओं को ऋण को नियंत्रित करने वाली शर्तों और नियमों को स्वीकार करने के प्रतीक के रूप में लिखित रूप में अपनी पावती देनी होगी।

6. ऋण समझौते और उसके अनुलग्नकों सहित ऋण दस्तावेजों की एक प्रति उधारकर्ता को उपलब्ध कराई जाएगी।

(iii) ऋण का वितरण और नियम व शर्तों में परिवर्तन:

1. स्वीकृत ऋण की राशि का वितरण, ऋण दस्तावेजों के निष्पादन सहित सभी औपचारिकताओं को पूरा करने के अधीन, उधारकर्ताओं को मांग पर उपलब्ध कराया जा सकता है।

2. कंपनी अपने सभी उधारकर्ताओं को अंग्रेजी भाषा में, जैसा कि उधारकर्ता समझते हैं, नियमों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन की सूचना देगी - जिसमें संवितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि शामिल हैं।

3. कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से ही प्रभावित हों। इस संबंध में ऋण समझौते में एक उपयुक्त प्रावधान शामिल किया गया है।

(iv) संवितरण पश्चात पर्यवेक्षण:

1. ऋण वापस लेने/भुगतान में तेजी लाने या ऋण निष्पादन के संबंध में कंपनी का निर्णय, यदि कोई हो, ऋण समझौते की शर्तों एवं नियमों के अनुसार होगा।

2. कंपनी ऋण वापस लेने या भुगतान या निष्पादन में तेजी लाने के लिए कहने से पहले ऋण समझौते और अन्य संबंधित दस्तावेजों में निहित नियमों और शर्तों के अधीन उधारकर्ताओं को उचित समय देगी।

3. कंपनी अपने पूर्ण बकाया की अदायगी या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर ब्याज सहित सभी प्रतिभूतियों को जारी कर देगी, बशर्ते कि कंपनी के पास अपने उधारकर्ताओं के विरुद्ध किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार हो। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण और उन शर्तों के साथ इसके बारे में सूचना दी जाएगी जिनके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे के निपटारे/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है।

(v) अन्य सामान्य प्रावधान:

1. कंपनी ऋण समझौते की शर्तों और नियमों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगी (जब तक कि ग्राहक द्वारा पहले से खुलासा न की गई कोई नई जानकारी कंपनी के संज्ञान में न आ जाए)।

2. कंपनी लिंग, जाति और धर्म के आधार पर ऋण आवेदनों में कोई भेदभाव नहीं करेगी।

3. उधारकर्ता से उधारकर्ता खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, सहमति या अन्यथा - यानी कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो - उधारकर्ता को बताई जाएगी। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

4. ऋणों की वसूली के मामले में, हमारी कंपनी के कर्मचारी ग्राहकों से निपटने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित हैं और वे किसी भी प्रकार का उत्पीड़न नहीं करेंगे - जैसे कि उधारकर्ताओं को लगातार अजीब समय पर परेशान करना, ऋणों की वसूली के लिए बल का प्रयोग करना आदि।

5. कंपनी ने ब्याज दरें, प्रोसेसिंग फीस और अन्य शुल्क निर्धारित करने के लिए उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रिया निर्धारित की है। कंपनी ने ऋण और अग्रिमों के लिए वार्षिक आधार पर लगाए जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित करने के लिए फंड की लागत, मार्जिन, जोखिम प्रीमियम आदि जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए ब्याज दर नीति अपनाई है और इसे ऋण आवेदन पत्र और स्वीकृति पत्र में उधारकर्ता को बताया जाता है और कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराया जाता है।

6. ब्याज दर और जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण तथा विभिन्न श्रेणियों के ग्राहकों से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य का खुलासा ऋण आवेदन पत्र में किया जाएगा तथा स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।

ब्याज दर नीति

भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) ने 24 मई, 2007 के अपने परिपत्र डीएनबीएस/पीडी/सीसी संख्या 95/03.05.002/2006-07 के माध्यम से सलाह दी थी कि गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी) के बोर्ड ब्याज दरें, प्रसंस्करण और अन्य शुल्क निर्धारित करने में उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं निर्धारित करें।

यह बात भारतीय रिजर्व बैंक के परिपत्र डीएनबीएस (पीडी) सीसी संख्या 133/03.10.001/2008-09 दिनांक 2 जनवरी, 2009 के माध्यम से दोहराई गई, जिसके द्वारा भारतीय रिजर्व बैंक ने एनबीएफसी को प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए उचित ब्याज दर मॉडल अपनाने तथा ब्याज दर, जोखिम के स्तर और विभिन्न श्रेणी के उधारकर्ताओं से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य का खुलासा करने की सलाह दी।

एचएमएल के निर्देशों को हमेशा आरबीआई के दिशा-निर्देशों, निर्देशों, परिपत्रों और निर्देशों के साथ पढ़ा जाना चाहिए। कंपनी सर्वोत्तम उद्योग प्रथाओं को लागू करेगी जब तक कि ऐसी प्रथा आरबीआई के दिशा-निर्देशों के साथ टकराव या उल्लंघन न करे।

पारदर्शिता के अपने मानकों को सुनिश्चित करने के लिए, RBI के निर्देशों की शर्तों के अनुरूप, कंपनी ने ब्याज दरें, प्रसंस्करण और अन्य शुल्क निर्धारित करने के लिए निम्नलिखित ब्याज दर नीति अपनाई है। यह नीति उन ग्राहकों पर लागू होती है जिनके ऋण कंपनी में बुक किए गए हैं।

ब्याज दर

- ऋण की अवधि - ब्याज दर ऋण की अवधि, ऋण की संरचना, तथा ब्याज भुगतान की शर्तों पर निर्भर करेगी।
- आंतरिक लागत भार - लगाई जाने वाली ब्याज दर में व्यवसाय करने की लागत को भी ध्यान में रखा जाएगा।
- निधियों की आंतरिक और बाह्य लागत - लगाए जाने वाले ब्याज की दर भी उस दर से प्रभावित होती है जिस पर ग्राहकों को ऋण सुविधाएं प्रदान करने के लिए आवश्यक निधियां प्राप्त की जाती हैं, जिसे सामान्यतः कंपनी की निधियों की बाह्य लागत कहा जाता है।

जारी की गई इक्विटी पर अपेक्षित रिटर्न के रूप में फंड की आंतरिक लागत भी एक प्रासंगिक कारक है। ब्याज दर में व्यवसाय करने की लागत को भी ध्यान में रखा जाएगा।

- क्रेडिट जोखिम - समझदारी के तौर पर, खराब ऋण प्रावधान लागत को सभी लेन-देन में शामिल किया जाना चाहिए। यह लागत तब ग्राहक को उद्धृत अंतिम ब्याज दर में दिखाई देती है। किसी विशेष लेन-देन पर लागू खराब ऋण प्रावधान की राशि ग्राहक की क्रेडिट ताकत के हमारे आंतरिक मूल्यांकन पर निर्भर करती है।
- अन्य कारक - ब्याज दर उधार ली गई निधियों की लागत, मिलान अवधि की लागत, बाजार में तरलता, ऋण प्रवाह पर आरबीआई की नीतियां, प्रतिस्पर्धा द्वारा पेशकश, ग्राहक संबंधों की अवधि, बाजार प्रतिष्ठा, संवितरण की लागत, ग्राहक खंड से उत्पन्न उत्पादों और ग्राहकों में निहित ऋण और डिफॉल्ट जोखिम, ग्राहकों की प्रोफाइल, कमाई और रोजगार में स्थिरता, अनुमत विचलन, सहायक व्यवसाय के अवसर, भविष्य की क्षमता, समूह की ताकत और समग्र ग्राहक उपज, प्राथमिक और संपार्श्विक प्रतिभूतियों की प्रकृति और मूल्य, ग्राहकों का पिछला पुनर्भुगतान ट्रैक रिकॉर्ड, ग्राहकों की बाहरी रेटिंग, उद्योग के रुझान, स्विचओवर विकल्प, प्रचारित खाते आदि पर आधारित होंगे।
- कंपनी पृथक ब्याज दर मॉडल अपना सकती है, जिसके तहत ग्राहकों द्वारा समान अवधि के दौरान प्राप्त समान अवधि के लिए ब्याज दर एक मानकीकृत नहीं होगी, बल्कि ऊपर सूचीबद्ध कुछ या सभी कारकों के संयोजन या किसी एक पर विचार करने के आधार पर विभिन्न ग्राहकों के लिए अलग-अलग हो सकती है।
- ग्राहक को वार्षिक ब्याज दर की जानकारी दी जाएगी।
- ब्याज दरें निश्चित, अस्थिर, परिवर्तनीय आधार पर दी जाएंगी।
- ऋण की स्वीकृति/प्राप्ति के समय ग्राहकों को ब्याज दरों की जानकारी दी जाएगी तथा ब्याज और मूल बकाया के लिए समान किस्तों/बैलून भुगतान/बुलेट भुगतान का विभाजन ग्राहक को उपलब्ध कराया जाएगा।

प्रसंस्करण / दस्तावेजीकरण और अन्य शुल्क

- सभी प्रोसेसिंग/दस्तावेजीकरण और वसूले जाने वाले अन्य शुल्क ऋण दस्तावेजों में स्पष्ट रूप से बताए गए हैं। वे ऋण उत्पाद, भौगोलिक स्थान, ग्राहक खंड के आधार पर भिन्न होते हैं और आम तौर पर ग्राहकों को सेवाएं प्रदान करने में होने वाली लागत को दर्शाते हैं।
- शुल्क तय करते समय बाजार में अन्य प्रतिस्पर्धियों द्वारा अपनाई गई प्रथाओं को भी ध्यान में रखा जाएगा।
- प्रसंस्करण शुल्क मामले के आधार पर लिया जाएगा।
- करशुल्क सरकार द्वारा समय-समय पर जारी दिशा-निर्देशों के अनुसार लिया जाएगा।

दंडात्मक ब्याज / विलंबित भुगतान शुल्क

सामान्य ब्याज के अलावा, कंपनी किसी भी बकाया राशि के भुगतान में किसी भी देरी या चूक के लिए दंडात्मक ब्याज / विलंबित भुगतान शुल्क वसूल सकती है। विभिन्न सुविधाओं के लिए ये दंडात्मक ब्याज / विलंबित भुगतान शुल्क कंपनी द्वारा समय-समय पर तय किए जाएंगे।

कंपनी द्वारा वित्तपोषित बंधक परिसंपत्तियों का पुनः कब्ज़ा:-

कंपनी ने उधारकर्ताओं के साथ ऋण समझौते में एक अंतर्निहित पुनः कब्ज़ा खंड रखा है जो कानूनी रूप से लागू करने योग्य है। अधिक पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, ऋण समझौते की शर्तों और नियमों में निम्नलिखित प्रावधान शामिल हैं:

- i कब्ज़ा लेने से पहले नोटिस अवधि;
- ii. वे परिस्थितियाँ जिनके अंतर्गत नोटिस अवधि माफ की जा सकती है;
- iii. सुरक्षा को अपने कब्जे में लेने की प्रक्रिया;
- iv. प्रतिभूति की बिक्री/नीलामी से पहले ऋण की अदायगी के लिए उधारकर्ता को अंतिम अवसर दिए जाने के संबंध में प्रावधान;
- v. उधारकर्ता को पुनः कब्ज़ा देने की प्रक्रिया; और
- vi. संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया।

निजता और गोपनीयता

उधारकर्ताओं की सभी व्यक्तिगत जानकारी निजी और गोपनीय मानी जाएगी और निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित होगी। हम उधारकर्ता खातों से संबंधित जानकारी या डेटा, चाहे वह ग्राहकों द्वारा प्रदान की गई हो या अन्यथा, किसी को भी, हमारे सहयोगियों सहित, निम्नलिखित अपवादात्मक मामलों को छोड़कर प्रकट नहीं करेंगे:

- i. यदि कंपनी को किसी वैधानिक या नियामक निकाय या निकायों को जानकारी प्रदान करना आवश्यक हो या किसी कानून के तहत अन्यथा आवश्यक हो;
- ii. यदि यह सूचना प्रकट करने के लिए जनता के प्रति कर्तव्य से उत्पन्न हुआ हो;

- iii. यदि हमारे हितों के लिए हमें जानकारी देना आवश्यक हो (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए) लेकिन इसका उपयोग विपणन उद्देश्यों के लिए किसी अन्य व्यक्ति को उधारकर्ता या उधारकर्ता के खातों (ग्राहक का नाम और पता सहित) के बारे में जानकारी देने के लिए नहीं किया जाएगा;
- iv. यदि उधारकर्ता ने कंपनी को अपने समूह / सहयोगी / संस्थाओं या कंपनियों या किसी ऐसे व्यक्ति / संस्था को ऐसी जानकारी प्रदान करने के लिए अधिकृत किया है, जिस पर विशेष रूप से सहमति हुई हो;
- v. यदि हमें किसी उधारकर्ता के बारे में संदर्भ देने के लिए कहा जाता है, तो हम उसे देने से पहले उसकी लिखित अनुमति प्राप्त करेंगे;
- vi. उधारकर्ता को मौजूदा कानूनी ढांचे के तहत उसके व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुंचने के उसके अधिकारों की सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा जो हम उसके बारे में रखते हैं;
- vii. हम स्वयं सहित किसी भी अन्य के द्वारा विपणन उद्देश्यों के लिए उधारकर्ता की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग नहीं करेंगे, जब तक कि ग्राहक हमें ऐसा करने के लिए विशेष रूप से अधिकृत न करे।

शिकायत

उधारकर्ताओं की किसी भी शिकायत/शिकायत के मामले में, उन्हें शिकायत निवारण अधिकारी को लिखित रूप में सूचित करना होगा। शिकायत निवारण अधिकारी शिकायत निवारण तंत्र में उल्लिखित समय सीमा के भीतर शिकायतों का निवारण करने के लिए तुरंत सभी प्रयास करेंगे।

शिकायत निवारण तंत्र

कंपनी उधारकर्ता की शिकायतों के शीघ्र निवारण में विश्वास रखती है और अपने उन उधारकर्ताओं को मार्गदर्शन देती है जो शिकायत दर्ज कराना चाहते हैं, तथा यह भी मार्गदर्शन देती है कि यदि उधारकर्ता परिणाम से असंतुष्ट है तो उसे क्या करना चाहिए।

मामले की जांच करने के बाद, कंपनी यथाशीघ्र प्रतिक्रिया भेजती है;

कंपनी ने अपने ग्राहकों की शिकायतों के त्वरित निपटान/निवारण के लिए शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया है।

अप्रत्याशित घटना

कंपनी द्वारा उल्लिखित और की गई विभिन्न प्रतिबद्धताएं सामान्य परिचालन वातावरण के तहत लागू होंगी। किसी भी अप्रत्याशित परिस्थिति की स्थिति में, कंपनी उधारकर्ताओं, हितधारकों और आम जनता की संपूर्ण संतुष्टि के लिए उचित व्यवहार संहिता के तहत उद्देश्यों को पूरा करने में सक्षम नहीं हो सकती है।