

યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા (કોડ)

અમારા વાજબી પ્રથા કોડ વિશે અહીં જાણો.

આ દસ્તાવેજ પ્રથાઓની વિગતો પ્રદાન કરે છે કે જે કંપની દ્વારા તેના ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય અને પારદર્શક સુનિશ્ચિત કરે છે કે જેઓ લોન મેળવવા માટે વિચારે છે અને ગ્રાહકોને લોન મળ્યા પછી તેઓના સાથે સંપર્કમાં રહી વ્યવહાર કરે છે. આ કોડ કર્મચારીઓ સક્ષમ વધુ સારી ગ્રાહકોની સેવા પ્રદાન કરે છે અને વેપારમાં પારદર્શિતા ધરાવી શકાય છે. કોડમાં નીચેના મુખ્ય તત્ત્વો છે.

કોડનો અમલીકરણ (ઉપયોગ)

આ કોડ તમામ ઉત્પાદનો અને સેવાઓને લાગુ પડે છે, પછી ભલે તે કંપની, તેની પેટા કંપનીઓ અથવા ડીજિટલ આપતુ પ્લેટફોર્મ (સ્વ-માલિકીની અને / અથવા આઉટસોર્સિંગ વ્યવસ્થા હેઠળ) કાઉન્ટર ઉપર, ફોન પર, પોસ્ટ દ્વારા, ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો દ્વારા, ઇન્ટરનેટ પર અથવા કોઈપણ અન્ય પદ્ધતિ દ્વારા પ્રદાન થાયેલ હોય.

આ કોડ કંપનીના તમામ કર્મચારીઓને અને અન્ય વ્યક્તિઓ કે જેઓ તેમના વ્યવસાય સંબંધમાં તમામ ઉત્પાદનો અને સેવાઓને પ્રતિનિધિત્વ કરવા અધિકૃત છે તેઓને પણ લાગુ પડશે. વ્યાજબી પ્રથા કોડની નકલ કંપનીની તમામ કચેરીઓ / શાખાઓ ઉપર પ્રસ્તુત કરવામાં આવશે. એફપીસીની નકલ પણ કંપનીની વેબસાઇટ ઉપર પ્રસ્તુત કરવામાં આવશે.

કોડના ઉદ્દેશો:

એ. ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં લઘુત્તમ ધોરણો સેટ કરીને સારી

અને ન્યાયી પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવું.

બી. પારદર્શિતા વધારવી જેથી ગ્રાહકને સેવાઓમાંથી વ્યાજબી અપેક્ષા કરી શકાય તે અંગેની સારી સમજ મળી શકે.

સી. ઉચ્ચ સંચાલન ધોરણો પ્રાપ્ત કરવા માટે સ્પર્ધા દ્વારા બજાર દળોને પ્રોત્સાહિત કરવા.

ડી. ગ્રાહક અને કંપની વચ્ચે ન્યાયી અને સૌહાર્દપુર્ણ સંબંધને પ્રોત્સાહન આપવા.

ઈ. હાઉસિંગ ફાયનાન્સ સિસ્ટમ પર વિશ્વાસ વધારવા માટે.

પ્રતિબદ્ધતા:

હાઉસિંગ ફાયનાન્સ ઉદ્યોગમાં પ્રવર્તિત પ્રમાણભૂત પ્રથાઓને પહોંચી વળવા કંપની અખંડિતતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંત પર, તમામ વ્યવહારમાં ન્યાયી અને વ્યાજબી રીતે કાર્ય કરવા માટે કંપની આ કોડનું પાલન કરશે.

કંપની ગ્રાહકોને સ્પષ્ટ અને પારદર્શક માહિતી પ્રદાન કરશે જેથી તેઓને વ્યાજ દર અને સર્વિસ ચાર્જ સહિતની ઓફર કરવામાં આવતી ઉત્પાદનો અને સેવાઓની શરતો અને સમજી શકશે.

ગ્રાહકોને ઉપલબ્ધ લાભો.

કંપનીના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પત્ર અને ભાવના બંનેમાં સંબંધિત કાયદાઓ અને નિયમોને પુર્ણ કરશે.

કંપની ભુલો સુધારવા માટે ઝડપથી કાર્ય કરશે અને આ કોડના ઉદ્દેશોના આધારે તેના ગ્રાહકો દ્વારા નોંધાયેલી ફરીયાદોમાં ભાગ લેશે.

કંપની વય, જાતિ, વાદી, વૈવાહિક દરજ્જો, ધર્મ અથવા અપંગતાના

આધારે તેના ભાવિ / અસ્તિત્વમાંના ગ્રાહકોમાં ભેદભાવ કરશે નહીં.
જો કે, હાઉર્સીંગ લોન ઉત્પાદનોમાં જણાવ્યા મુજબ નિયંત્રણો, જો કોઈ
હોય તો, તે લાગુ કરવાનું ચાલુ રાખશે.

કોડની એક નકલ કોઈપણ સંભવિત અથવા હાલના ગ્રાહકને વિનંતી
પર પ્રદાન કરી શકાય છે.

જાહેરાત અને પારદર્શિતા:

કંપની તેના દ્વારા વ્યાજ દર, સામાન્ય ફી અને શુલ્ક વિશેની માહિતી
પ્રદાન કરશે:

શાખાઓમાં સુચનાઓ મુકવી.

જે તે સમયે વિનંતી કરવામાં આવે ત્યારે ટેરીફ શેડ્યુલ પ્રદાન કરવું.

કંપનીના વેબસાઈટ દ્વારા

નિયુક્ત કર્મચારીઓ દ્વારા

ગુપ્તતા:

કંપની વ્યક્તિગત માહિતી એકત્રિત કરશે કે જે તે સંબંધિત હોવાનું
માને છે અને ગ્રાહકની પ્રોફાઇલને સમજવા અને તેના વ્યવસાયનું
સંચાલન કરશે. કંપની ગ્રાહકોની તમામ વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી
અને ગુપ્ત માની લેશે અને કોઈ કાયદા દ્વારા અથવા સરકારના
અધિકારીઓ દ્વારા, જ્યાં સુધી નિયમનકારો અથવા કેડીટ એજન્સીઓ
અથવા ગ્રાહક દ્વારા માહિતીની વહેંચણીને મંજૂરી હોય ત્યાં સુધી જરૂરી
ન હોય ત્યાં સુધી કોઈ માહિતી ત્રીજા વ્યક્તિને આપશે નહીં. જો કંપની
સપોર્ટ સેવાઓ પ્રદાન કરવા માટે કોઈપણ તૃતીય પક્ષની સેવાઓ લેશે,

તો કંપનીને આવશ્યક છે કે આવી તૃતીય પક્ષ ગ્રાહકોની અંગત માહિતીને ગુપ્તાની સમાન ડિગ્રી સાથે સંભાળે.

લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટે અરજીઓ:

એ. રૂણ લેનારાને બધા સંદેશાવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષામાં હોવા જોઈએ અથવા લેનારા દ્વારા સમજાયેલી ભાષા.

બી. લોન કરાર ગ્રાહક પાસેથી લેવામાં આવતા વ્યાજ દર તેમજ લોન સંબંધિત પ્રોસેસિંગ ફી, ચેક બાઉન્સ ચાર્જ્સ, લોનની રકમ મંજૂર / વહેંચણી ન કરવામાં આવે તો ફી પરતપાત્ર ફીની રકમ, પુર્વ ચુકવણીના વિકલ્પો અને શુલ્ક જેવા કે અન્ય ચાર્જ કોઈપણ, વિલંબિત ચુકવણી માટે દંડ વ્યાજ / દંડ વિગેરે પણ જાહેર કરે છે.

સી. કંપનીએ પારદર્શી રીતે લોન અરજીની પ્રક્રિયા / મંજૂરીમા સામેલ તમામ ચાર્જ સહિત, તમામ ખર્ચમાં જાહેર કરવું આવશ્યક છે. તે પણ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે આવા ખર્ચ / ફી બિન-ભેદભાવપુર્ણ છે.

ડી. લોન અરજી ફોર્મમાં આવશ્યક માહિતી સામેલ હશે જે લેનારાના હિતને અસર કરે છે, જેથી અન્ય એચ.એફ.સી. દ્વારા આપવામાં આવતી શરતો અને શરતો સાથે અર્થપુર્ણ તુલના કરવામાં આવે અને લેનારા દ્વારા જાણકાર નિર્ણય લઈ શકાય.

ઈ. લોન અરજી ફોર્મ, અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજોની સુચિ સુચવી શકે છે.

એફ. લોનની તમામ અરજીઓની રસીદ માટે સ્વીકૃતિ આપવામાં આવશે. પ્રાધાન્યમાં, સમયમર્યાદા જેમા લોન અરજીઓનો

નિકાલ કરવામાં આવશે તે પણ સ્વીકૃતિમાં દર્શાવવું જોઈએ .

જી. કંપની વાજબી અવધિમાં લોનની અરજીઓની ચકાસણી કરશે .

લોન મુલ્યાંકન, શરતો / શરતો અને લોન અરજી નકારવાનો

સંદેશાવ્યવહાર:

એ. સામાન્ય રીતે લોનની અરજી પર પ્રક્રિયા કરવા માટે જરૂરી તમામ વિગતો કંપની દ્વારા અરજીના સમયે એકત્રિત કરવામાં આવશે . જો તેને કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર હોય, તો ગ્રાહકને તે જ પ્રદાન કરવા માટે જાણ કરવામાં આવશે .

બી. કંપની મંજૂરી લેટર દ્વારા અથવા અન્યથા, વાર્ષિક વ્યાજ દર, અરજી કરવાની રીત, ઈએમઆઈ સ્ટ્રક્ચર, પ્રિ-પેમેન્ટ ચાર્જ સહિતની તમામ નિયમો અને શરતો રૂણ લેનારાને લેખીતમાં રજૂઆત કરશે અને આની લેખીત સ્વકૃતિ રાખશે તેના રેકોર્ડ પર લેનારા દ્વારા નિયમો અને શરતો .

સી. લોન મંજૂરી / વિતરણ અસ્વીકારના કિસ્સામાં, નિર્ણય લેનારાને લેખીતમાં જણાવવામાં આવશે . યોગ્ય વિચારણા બાદ કંપનીના અભિપ્રાયમાં નકારવાનું કારણ, જેના કારણે લોન અરજીઓને નકારી કાઢવામાં આવી છે, તે પણ લેખીતમાં જણાવવામાં આવશે . જો પ્રસ્તાવ કંપનીના આંતરિક ઉત્પાદન પરિમાણોને પુર્ણ કરતો નથી, તો લેનારાને તે મુજબ જાણ કરવામાં આવશે .

ડી. કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા પ્રદર્શનને પાછા બોલાવવા / વેગ આપવાનો નિર્ણય લેતા પહેલા અથવા વધારાની સિક્કયોરીટીઝ મેળવવા માટે, કંપની લોન કરારની સુસંગતતામાં રૂણ લેનારા (ઓ) ને નોટીસ આપશે .

- ઈ. કંપની લોન કરારમાં બોલડમાં મોડા ચુકવણી માટે લેવામાં આવેલા દંડકીય વ્યાજનો ઉલ્લેખ કરશે .
- એફ. રૂણ લેનાર લોન કરારની કોપીની સાથે સાથે લોન કરારની નોંધણી / લોનના મંજૂરી / વિતરણ સમયે લોકલ કરારની દરેક નકલની હક્કદાર રહેશે .
- જી. કંપની તેના મુનસફી મુજબ લોન ખાતાના સ્થાનાંતરણ માટેની વિનંતીઓ સામાન્ય ઉધારમા લેનારા પાસથી અથવા બેંક / નાણાંકીય સંસ્થ પાસેથી પ્રક્રિયા કરશે .

નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ:

- એ. લોન એગ્રીમેન્ટ / મંજૂરી લેટરમાં આપેલા વિતરણ શિડયુલ અનુસાર વિતરણ થવું જોઈએ .
- બી. કંપની રૂણ લેનારાને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા તો રૂણ લેનારાને સમજાય છે તે ભાષામાં રૂણ લેનારા દ્વારા નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની વહેંચણીના સમયપત્રક, વ્યાજ દર, દંડ વ્યાજ (જો કોઈ હોય તો), સેવા ચાર્જ, પુર્વ ચુકવણી ચાર્જ, અન્ય લાગુ સહિતની ફી / ચાર્જ વિગેરે. કંપનીએ એ પણ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે વ્યાજના દર અને ચાર્જમાં ફેરફાર ફક્ત સંભવિત રીતે અસર થાય છે .
- સી. જો આવા પરિવર્તન ગ્રાહકના ગેરલાભમાં હોય તો, તે ૬૦ દિવસની અંદર અને નોટીસ વિના તેનું ખાતું બંધ કરી શકે છે અથવા તેને સ્વિચ કરી શકે છે .
- ડી. કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા પ્રદર્શનને પાછા બોલાવવા / વેગ

આપવાનો નિર્ણય અથવા વધારાની સિક્કયોરીટીઝ મેળવવા માટે, લોન કરાર સાથે સુસંગત હોવું જોઈએ.

- ઈ. કંપની તમામ બાકી રકમની ચુકવણી પર અથવા હાઉર્સીંગ ફાયનાન્સ અને રૂણની બાકી રકમની પ્રાપ્તિ પર, કંપની પાસે લેનારા સામેના કોઈપણ કાયદાકીય હક્ક અથવા પુર્વાધિકાર માટેના કોઈપણ બાકી દાવાને મુક્ત કરશે. જો આ પ્રકારના સેટ ઓફનો ઉપયોગ કરવો હોય તો, રૂણ લેનારને બાકી દાવાઓ અને શરતો કે જેના હેઠળ કંપની સંબંધિત દાવાની પતાવટ / ચુકવણી થાય ત્યાં સુધી સિક્કયોરીટીઝ જાળવી રાખવા હક્કદાર છે તેની સંપુર્ણ વિગતો સાથે નોટીસ આપવામાં આવશે.

ફરીયાદો અને ફરિયાદો:

- એ. ઓનલાઈન પ્રાપ્ત થયેલી ફરીયાદ સહિતની ફરીયાદો અને ફરીયાદો મેળવવા, નોંધણી અને નિકાલ કરવાની કંપની પાસે સિસ્ટમ અને પ્રક્રિયા હશે.
- બી. કંપનીના ડિરેક્ટર મંડળ દ્વારા ફરીયાદો અને ફરીયાદોના નિરાકરણ માટે સંસ્થામાં યોગ્ય ફરીયાદ નિવારણ પદ્ધતિ ગોઠવવી જોઈએ. આવી પદ્ધતિએ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે ધિરાણ આપતી સંસ્થાના કાર્યકર્તાઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો ઓછામાં ઓછા આગલા ઉચ્ચ સ્તર પર સાંભળવામાં આવે છે અને તેનો નિકાલ થાય છે.
- સી. કંપની કાયદા, દત્તક નિતિઓ અને કાર્યવાહીના માળખામાં ગ્રહકોની સંતોષ માટે પ્રયત્ન કરશે.
- ડી. કોઈ ફરિયાદ હોય તો ગ્રાહક પોતાનું ખાતુ ધરાવતા વ્યવસાય

સ્થાનના ઇન્ચાર્જ પર સંપર્ક કરી શકે છે અને ઇન્ચાર્જ સાથે ઉપલબ્ધ ફરિયાદ નોંધણીમાં ફરિયાદ નોંધવી શકે છે. ફરિયાદ નોંધાવવા પર, ગ્રાહકે ફરિયાદ નંબર અને ભાવિ સંદર્ભ માટે તારીખ મેળવવી જોઈએ.

- ઇ. તમામ કચેરીઓ / શાખાઓ ઓફીસનું સરનામું, ઇ-મેઇલ આઇડી, ફોન નંબર વિગેરે દર્શાવશે જ્યાં ફરિયાદ કરી શકાય અને જ્યાં અધિકારીને ફરિયાદ કરી શકાય.
- એફ. કંપની ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાના ૬ અઠવાડીયાની અંદર ફરિયાદને હલ કરવાનો પ્રયાસ કરશે.
- જી. જો પ્રતિસાદ અસંતોષકારક છે અથવા કોઈ પ્રતિસાદ મળ્યો નથી, તો ફરિયાદ નીચેની તરફ વધવી જોઈએ – હેડ કેડિટ અને સેવાઓ.
- એચ. જો કોઈ ગ્રાહક પાસેથી લેખીતમાં ફરિયાદ મળી છે, તો કંપનીએ તેને / તેણીને એક અઠવાડીયાની અંદર એક કબુલાત / જવાબ મોકલવાનો પ્રયત્ન કરશે.
- આઇ. સ્વીકૃતિમાં તે અધિકારીનું નામ અને હોદ્દો હોવો જોઈએ કે જે ફરિયાદનો સામનો કરશે.
- જે. જો ફરિયાદ ફોન પર લગાવવામાં આવે છે, તો ગ્રાહકને ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર આપવામાં આવશે અને વાજબી સમયગાળામાં પ્રગતિની જાણ કરવામાં આવશે.
- કે. કંપનીના કાર્યકર્તાઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા કોઈપણ વિવાદનો મુખ્ય ગ્રાહક સેવાઓ દ્વારા નિકાલ કરવામાં આવશે.

પત્ર દ્વારા:

ગ્રાહક સેવા વડા

શુભમ હાઉસીંગ ડેવલપમેન્ટ ફાયનાન્સ કંપની લિ.

૪૨૫, જવાલા મિલ રોડ ઉદ્યોગ વિહાર ફેઝ-૪

ગુડગાંવ

ફરિયાદકર્તાને એક મહિનાની અવધિમાં કંપની તરફથી પ્રતિસાદ નહીં મળે અથવા મળેલા પ્રતિસાદથી અસંતોષ હોય તો, ફરીયાદી એનએચબીની વેબસાઈટ પર અથવા પોસ્ટ દ્વારા એનએચબી, નવી દિલ્હી ખાતે તેની ફરીયાદો ઓનલાઈન નોંધીને રાષ્ટ્રીય ગૃહ બેંકની ફરીયાદ નિવારણ સેલનો સંપર્ક કરી શકે છે.

ભાષા અને વાજબી વ્યવહાર કોડનો સંપર્ક કરવાની રીત:

અહીં સુચવેલા નિર્દેશોના આધારે વાજબી વ્યવહાર સંહિતા (જે પ્રાધાન્યભાષાની ભાષામાં અથવા રૂણ લેનારા દ્વારા સમજાયેલી ભાષામાં હોવી જોઈએ) તેમના બોર્ડની મંજૂરી સાથે કંપની દ્વારા મુકવામાં આવશે. કંપનીને ફેર પ્રેક્ટીસ કોડના મુસદ્દાની સ્વતંત્રતા રહેશે, દિશાઓનો વ્યાપ વધારવામાં આવશે પરંતુ ઉપરોક્ત દિશાઓ હેઠળની ભાવનાનો કોઈ પણ રીતે બલિદાન આપશે નહીં. વિવિધ હોદ્દેદારોની માહિતી માટે તે જ તેમની વેબસાઈટ પર મુકવામાં આવશે.

વધારે વ્યાજ વસુલવાનું નિયમન:

કંપનીનું બોર્ડ ફંડસની કિંમત, માર્જીન અને જોખમ પ્રિમીયમ જેવા સંબંધિત પરિબળોને ધ્યાનમાં લેતા વ્યાજના દરનું મોડેલ અપનાવશે

અને લોન અને એડવાન્સિસ માટે વસુલવામાં આવતા વ્યાજ દર નક્કી કરશે. રૂણદાતાઓની વિવિધ કેટેગરીમાં વિવિધ વ્યાજ દર લેવા માટેના જોખમ અને તર્ક માટેના વ્યાજ દર અને તર્ક માટેનો અભિગમ, અરજીપત્રકમાં ઉધાર લેનાર અથવા ગ્રાહકને જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટ રીતે વાતચીત કરવામાં આવશે. દંડકીય વ્યાજ / ચાર્જ (જો કોઈ હોય તો) માટે બોર્ડ પણ સ્પષ્ટપણે નીતિ ઘડશે.

વ્યાજના દર અને જોખમોના કમિકકરણ માટેનો અભિગમ અને દંડકીય વ્યાજ (જો કોઈ હોય તો) વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ કરવામાં આવશે અથવા સંબંધિત અખબારોમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવશે. વેબસાઈટમાં પ્રકાશિત અથવા અન્યથા પ્રકાશિત માહિતી જ્યારે પણ વ્યાજના દરમાં ફેરફાર થાય છે ત્યારે તેને અપડેટ કરવામાં આવશે.

વ્યાજ દર અને દંડ વ્યાજ (જો કોઈ હોય તો) વાર્ષિક દર હોવો આવશ્યક છે જેથી રૂણ લેનારને એકાઉન્ટ પર શુલ્ક લેવામાં આવશે તે ચોક્કસ દરોથી વાકેફ હોય.

રૂણ લેનારાઓ પાસેથી એકત્રિત હપ્તો સ્પષ્ટપણે વ્યાજ અને મુદ્દલ વચ્ચેના દ્વિભાજનને દર્શાવવી જોઈએ.

અતિશય વ્યાજ વસુલવામાં આવે છે:

અમુક ચોક્કસ સ્તરથી વધુના વ્યાજના દરે અતિશય પ્રમાણમાં જોવામાં આવે છે અને તે ન તો ટકાઉ હોઈ શકે છે અને ન તો સામાન્ય નાણાંકીય અભ્યાસને અનુરૂપ હોઈ શકે છે. વ્યાજ દર અને પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક (દંડ વ્યાજ સહિત, જો કોઈ હોય તો) નક્કી કરવા માટે કંપની યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને કાર્યવાહી કરશે. આ સંદર્ભે, લોનની શરતો અને શરતોના સંદર્ભમાં પારદર્શિતા વિશે ફેર પ્રેક્ટીસ કોડના નિર્દેશો

ધ્યાનમાં રાખવાની છે . કંપનીને સલાહ આપવામાં આવે છે કે પ્રક્રિયા અને કામગીરીનું નિરીક્ષણ કરવા માટે એક આંતરિક મિકેનીઝમ મુકવા જેથી રૂણ લેનારાઓ સાથેના સંદેશાવ્યવહારમાં પુરતી પારદર્શિતા આવે .

જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ:

એ . કંપની ખાત્રી કરશે કે બધી જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સામગ્રી સ્પષ્ટ છે , અને ભ્રામક નથી . કોડ લાગુ હોય ત્યાં સુધી ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં સોલ્સ એસોસીએટ્સ / કંપનીના પ્રતિનિધિને લાગુ પડશે .

બી . કંપની સમય સમય પર ગ્રાહકોને તેમના દ્વારા ઉત્પાદિત ઉત્પાદનોની વિવિધ સુવિધાઓનો સંપર્ક કરી શકે છે . તેમના અન્ય ઉત્પાદનો અથવા ઉત્પાદનો / સેવાઓ સંદર્ભે પ્રમોશનલ ઓફર વિશેની માહિતી ગ્રાહકોને ફક્ત ત્યારે જ પહોંચાડવામાં આવી શકે છે જો તે / તેણીએ આવી માહિતી / સેવા પ્રાપ્ત કરવા માટે તેની સંમતિ આપી હોય .

સી . કંપનીના પ્રતિનિધિ / ડીએસએ દ્વારા આ કોડના ભંગ કરવામાં કોઈ ગેરવાજબી વર્તન કરવામાં આવ્યું હોય અથવા કાર્યવાહી કરી હોય તેવા ગ્રાહક તરફથી કોઈ ફરિયાદ પ્રાપ્ત થાય તે કિસ્સામાં , ફરિયાદની તપાસ અને સંચાલન કરવા માટે અને યોગ્ય નુકશાન માટે યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવશે .

ડી . જ્યારે પણ કોઈ તૃતીય પક્ષની સેવાઓ સહાયક સેવાઓ પ્રદાન કરવા માટે વપરાય છે , ત્યારે કંપની સુનિશ્ચિત કરે છે કે આવી તૃતીય પક્ષ ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતી (જેમ કે તૃતીય પક્ષોને

ઉપલબ્ધ હોય તો) તે જ ડિગ્રી સાથે ગુપ્તા અને સલામતી કંપની રાખે છે.

ઈ. કંપની ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઓ (ડીએસએ)ને આચારસંહિતા સુચવે છે કે જેની સેવાઓ કંપની બજાર ઉત્પાદનો / સેવાઓનો લાભ લઈ શકે છે જે અન્ય બાબતોમાં તેઓ પોતાને ઓળખવા માટે જરૂરી હોય છે જ્યારે તેઓ ગ્રાહકને વ્યક્તિગત રીતે અથવા ફોન દ્વારા ઉત્પાદનો વેચવા માટે સંપર્ક કરે ત્યારે.

એફ. કોઈપણ મિડીયા અને પ્રમોશનલ સાહિત્યની કોઈપણ જાહેરાત કે જે કોઈ સેવા અથવા ઉત્પાદન તરફ ધ્યાન આકર્ષિત કરે છે અને તેમાં વ્યાજ દરનો સંદર્ભ શામેલ હોય, તો કંપની પણ સુચવે છે કે અન્ય ફી અને શુલ્ક લાગુ થશે કે કેમ અને સંબંધિત નિયમો અને શરતોની સંપૂર્ણ વિગતો વિનંતી પર અથવા વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ છે.

જી. કંપની તેમની શાખાઓમાં નોટીસ ફટકારીને વ્યાજ દર, સામાન્ય ફી અને શુલ્ક (દંડ વ્યાજ સહિતની કોઈપણ) વિશેની માહિતી પ્રદાન કરશે; ટેલિફોન અથવા હેલ્પલાઈન દ્વારા; કંપનીની વેબસાઈટ પર; નિયુક્ત સ્ટાફ / હેલ્પ ડેસ્ક દ્વારા અથવા સેવા માર્ગદર્શિકા / ટેરીફ શેડ્યુલ પ્રદાન કરો.

એચ. કંપનીના પ્રતિનિધિ / કુરીયર અથવા ડીએસએ દ્વારા આ કોડના ઉલ્લંઘનમાં કોઈ અયોગ્ય વર્તનમાં રોકાયેલ અથવા કાર્યવાહી કરવામાં આવી હોય તેવા ગ્રાહક તરફથી કોઈ ફરિયાદ પ્રાપ્ત થાય તે કિસ્સામાં, ફરિયાદની તપાસ કરવા અને તેને નિયંત્રિત કરવા અને નુકશાન માટે યોગ્ય પગલા લેવામાં આવશે.

આઈ. કંપની બોર્ડની મંજૂરીથી ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્ટસ (ડીએસએ)
/ ડાયરેક્ટ માર્કેટિંગ એજન્ટસ (ડીએમએ) માટે આદર્શ
આચારસંહિતા અપનાવશે.

બાંહેધરી આપનાર:

જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ લોન માટે બાંહેધરી માનવામાં આવે છે, ત્યારે
કંપની તેને / તેણીને નીચેની સ્વીકૃતિ હેઠળ જાણ કરશે:

એ. ગેરેંટર તરીકેની જવાબદારીની શરતો જણાવતા ગેરેંટીનો પત્ર /
ડીડ.

બી. કંપની રૂણ લેનાર દ્વારા તે / તેણી બાંહેધરી તરીકે ઉભી હોય તે
દ્વારા લોનની સેવા કરવામાં કોઈ ડિફોલ્ટની જાણ કંપની રાખે છે.

સી. કંપની તેને / તેણી કોઈપણ સામગ્રીના વિપરીત પરિવર્તનની /
તે લેનારાની આર્થિક સ્થિતિમાં તેની જાણ કરશે, જેની તે ગેરેંટર
છે.

ડી. જવાબદારીની રકમ તે / તેણી તેને / તેણી પોતાને કંપનીમાં
સોંપશે.

ઈ. સંજોગો જેમાં કંપની તેની / તેણીની જવાબદારી ચુકવવા માટે
કહેશે.

એફ. જો તે ગેરેંટર તરીકે ચુકવણી કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો પણ
કંપનીએ કંપનીમાં તેના અન્ય નાણાંને આશ્રય આપ્યો છે કે નહીં.

જી. બાંહેધરી તરીકે તેની / તેણીની જવાબદારીઓ ચોક્કસ ક્વોન્ટમ
સુધી મર્યાદિત છે કે શું તે અમર્યાદિત છે; અને

એચ. સમય અને સંજોગો જેમા બાંહેધરી તરીકેની તેની જવાબદારીઓ

ને ડિસ્ચાર્જ કરવામાં આવશે તેમજ તે રીતે કંપની તેને / તેણીને તેના વિશે સુચિત કરશે.

આઈ. જો ગેરેંટર લેણદાર / રૂણદાતા દ્વારા કરવામાં આવેલી માંગનું પાલન કરવાનો ઈન્કાર કરે છે, બાકી ચુકવણી કરવા માટે પુરતા ઉપાય હોવા છતાં, આવા ગેરેંટરને વિલક્ષુલ ડિફોલ્ટર તરીકે પણ ગણવામાં આવશે.

એલ. કિસ્સામાં, કંપની પુનઃપ્રાપ્તિ એજન્ટસની સેવાઓ સંલગ્ન કરે છે, તે પુનઃપ્રાપ્તિ એજન્ટોને રોકવા માટે અને રિઝર્વ એજન્ટોના જોડાણ માટે (એલેક્સ ઈલેવન મુજબ) નીતિના માર્ગદર્શિકા અનુસાર રહેશે અને કંપનીના નિયામક મંડળની મંજૂરી સાથે નીતિ અપનાવશે. (અવલોકન અને સમાવેશ માટે ઉમેરવામાં)

ગોપનીયતા અને ગુપ્તા:

ગ્રાહકોની બધી વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગુપ્ત (જ્યારે ગ્રાહકો હવે ગ્રાહકો ન હોય ત્યારે પણ) માનવામાં આવશે, અને નીચેના સિદ્ધાંતો અને નીતિઓ દ્વારા માર્ગદર્શન આપવામાં આવશે. કંપની, ગ્રાહકો દ્વારા પુરી પાડવામાં આવેલ માહિતી અથવા ડેટા નીચે આપેલા અપવાદરૂપ કેસો સિવાય અન્ય કોઈને જાહેર કરશે નહીં.

એ. જો માહિતી કાયદા દ્વારા અથવા નિયમનકારની દિશા દ્વારા આપવાની હોય તો.

બી. જો માહિતી જાહેર કરવા લોકો પ્રત્યેની ફરજ છે.

- સી. જો કંપનીના હિત માટે તેમને માહિતી આપવાની જરૂર હોય (ઉદાહરણ તરીકે, છેતરપીંડી અટકાવવા માટે) પરંતુ તેનો ઉપયોગ ગ્રાહક અથવા ગ્રાહકના એકાઉન્ટસ વિશેની માહિતી બીજા કોઈને આપવાના કારણ તરીકે કરવામાં આવશે નહીં.
- ડી. જો ગ્રાહક કંપનીને માહિતી જાહેર કરવા અથવા ગ્રાહકની પરવાનગી સાથે પુછે છે .
- ઈ. ગ્રાહકને તેના વિશેના વ્યક્તિગત રેકોર્ડ્સને એક્સેસ કરવા માટે હાલના કાનૂની માળખા હેઠળ તેના / તેણીના હક્કની હદની જાણ કરવામાં આવશે .
- એફ. કંપની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ ફક્ત લોન કરાર હેઠળ ગ્રાહક દ્વારા અધિકૃત હદ સુધી કરશે .
- જી. જો કંપનીને ગ્રાહકો વિશે સંદર્ભ આપવા માટે કહેવામાં આવે છે, તો તેઓ તેને આપતા પહેલાં તેની લેખતીન પરવાનગી મેળવશે .
- કંપની ગ્રહાકની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ કંપની સહિતના કોઈપણ દ્વારા માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે કરશે નહીં, સિવાય કે ગ્રાહક તેમને તે માટે વિશેષ મંજૂરી આપશે .

ક્રેડિટ બ્યુરો / સંદર્ભ એજન્સીઓ:

- કંપની ક્રેડિટ બ્યુરો / સંદર્ભ એજન્સીઓને વ્યક્તિગત દેવાની વિશેની માહિતી આપી શકે છે, ગ્રાહક તેના પર બાકી છે જો:
- એ. ગ્રાહક તેની ચુકવણી સાથે પાછળ પડી ગયો છે .

- બી. બાકી નિકળતી રકમ વસુલવા ગ્રાહક વિરુદ્ધ કાયદેસરની કાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવી છે .
- સી. દેવું ગ્રાહક સામે કાનુની આશ્રય દ્વારા સમાધાન થાય છે .
- ડી. કાયદા દ્વારા ફરજિયાત છે કે આવી એજન્સીઓને આવા તમામ ગ્રાહકોની માહિતી પુરી પાડવી. આ અસરની કલમ એનએચબી દ્વારા માન્ય ક્રેડિટ બ્યુરોઝ સાથે ગ્રાહકની લોન અંગેની માહિતી શેર કરવા માટે ગ્રાહકની સંમતિ માંગતી લોન કરારમાં સામેલ કરવામાં આવી છે .
- ઈ. તે જ સમયે, કંપની ગ્રાહકને ક્રેડિટ સંદર્ભ એજન્સીઓની ભુમિકા અને તેઓ આપેલી માહિતી, ગ્રાહકની ક્રેડિટ મેળવવાની ક્ષમતા પર કેવી અસર કરે છે તે સમજાવશે .
- એફ. આપેલ સંમતિના આધારે કંપની ક્રેડિટ સંદર્ભ એજન્સીઓને ગ્રાહકના ખાતા વિશેની અન્ય માહિતી આપી શકે છે .
- જી. ક્રેડિટ સંદર્ભ એજન્સીઓને આપવામાં આવેલી માહિતીની એક નકલ, ગ્રાહકને માંગણી કરવામાં આવે તો કંપની દ્વારા પુરી પાડવામાં આવશે .

જનરલ:

કંપની લોન કરારની શરતો અને શરતોમાં પુરા પાડવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય રૂણ લેનારાની બાબતમાં દખલ કરવાનું ટાળશે (જ્યાં સુધી માહિતી, અગાઉ, લેણદાર દ્વારા જાહેર ન કરવામાં આવી હોય, તે ધ્યાનમાં લેવામાં ન આવે ત્યાં સુધી)

લેનારાના ખાતામાં ટ્રાન્સફર કરવા માટે લેનારા પાસેથી વિનંતીની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, એચએફસીની સંમતિ અથવા અન્યથા, જો કોઈ હોય તો, વિનંતીની પ્રાપ્તિની તારીખથી ૨૧ દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર કાયદા સાથે સુસંગત રીતે પારદર્શક કરારની શરતો મુજબની રહેશે.

નીચેની પરિસ્થિતિઓમાં કંપની હાઉસિંગ લોન્સના પુર્વ-બંધ પર પુર્વ યુકવણી લેવી અથવા દંડ વસુલશે નહીં: એ. જ્યાં હાઉસિંગ લોન ફ્લોટિંગ વ્યાજ દર આધારે હોય છે અને કોઈપણ સ્ત્રોતથી પુર્વ બંધ છે. બી. જ્યાં હાઉસિંગ લોન નિશ્ચિત વ્યાજ દર આધારે હોય છે અને લોન લેનારા દ્વારા તેમના પોતાના સ્ત્રોતમાંથી પુર્વ બંધ છે. સી. હેતુ માટે પોતાના સ્ત્રોત અભિવ્યક્તિનો અર્થ બેંક / એચ.એફ.સી. / એનબીએફસી અને / અથવા કોઈ નાણાંકીય સંસ્થા પાસેથી ઉધાર લીધા સિવાય અન્ય કોઈ સ્ત્રોત છે. બધા ડ્યુઅલ / સ્પેશિયલ રેટ (ફિક્સ્ડ અને ફ્લોટિંગનું સંયોજન) હાઉસિંગ લોન્સ પુર્વ-બંધ સમયે, લોન નિશ્ચિત અથવા ફ્લોટિંગ રેટ પર છે તેના આધારે ફિક્સિંગ / ફ્લોટિંગ રેટ પર લાગુ પુર્વ-બંધ ધોરણોને આકર્ષિત કરશે. ડ્યુઅલ / સ્પેશિયલ રેટ હાઉસિંગ લોન્સના કિસ્સામાં, નિશ્ચિત વ્યાજ દરની અવધિ સમાપ્ત થયા પછી, લોન ફ્લોટિંગ રેટ લોનમાં રૂપાંતરિત થયા પછી ફ્લોટિંગ રેટ માટેના પુર્વ-બંધ ધોરણો લાગુ થશે. આ પછીની આગાહી કરવામાં આવી રહેલી આવી તમામ ડ્યુઅલ / વિશેષ દર હાઉસિંગ લોન્સ પર લાગુ પડે છે. તે પણ સ્પષ્ટ કરવામાં આવ્યું છે કે એક નિશ્ચિત દર લોન તે છે જ્યાં લોનની સંપુર્ણ અવધિ માટે દર નક્કી કરવામાં આવે છે.

કંપની કોઈપણ રૂણ લેનારાઓને વ્યવસાય સિવાયના અન્ય હેતુઓ માટે સહ-અરજદાર(ઓ) ની સાથ અથવા વગર મંજૂરીવાળી કોઈપણ

ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર કંપની ફોરક્લોઝર ચાર્જ / પુર્વ ચુકવણી દંડ લાદશે નહીં.

એ. કંપની તેના લોકેશનમાં ગ્રાહક દ્વારા તેના / તેણીના નિવાસ સ્થાને અને / અથવા વ્યવસાયિક ટેલિફોન નંબર્સ પર અને / અથવા તેના / તેના નિવાસસ્થાન અને / અથવા આ હેતુ માટે નિમાયેલી એજન્સીઓ દ્વારા વ્યવસાયિક સરનામાંઓ દ્વારા સંપર્ક કરી વિગતોની ચકાસણી કરી શકે છે, જો જરૂરી માનવામાં આવે તો.

બી. જો કંપનીએ ગ્રાહકના એકાઉન્ટ પર અને પોલીસ / અન્ય તપાસ એજન્સીઓ સાથેના વ્યવહારની તપાસ કરવાની જરૂર હોય તો ગ્રાહકને સહકાર આપવા માટે જાણ કરવામાં આવશે. જો ગ્રાહક કપટપુર્વક કાર્યવાહી કરે છે, તો તે તેના / તેણીના ખાતા પરના તમામ નુકશાન માટે જવાબદાર રહેશે અને જો ગ્રાહક વાજબી કાળજી લીધા વિના કાર્ય કરે છે અને તેનાથી નુકશાન થાય છે, તો ગ્રાહક પણ તેના માટે જવાબદાર હોઈ શકે છે.

સી. ફેર પ્રક્રિટસ કોડના પાલન અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરે ફરિયાદના નિવારણ મિકેનિઝમની કામગીરી માટે કંપનીની વાર્ષિક સમીક્ષા કરવામાં આવશે. આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ બોર્ડને સુપરત કરી શકાય છે.

ડી. કંપની અને વ્યક્તિગત રૂણ લેનારા વચ્ચે સંમતિ થયેલ હાઉસિંગ લોનના મુખ્ય નિયમો અને શરતોની ઝડપી અને સારી સમજણ આપવા માટે, કંપનીએ તમામ કેસોમાં આવી લોનની સૌથી મહત્વપુર્ણ નિયમો અને શરતો (એમઆઈટીસી) ધરાવતો એક

દસ્તાવેજ મેળવશે. એચએફસી અને લેનારા વચ્ચે નિયમિત રીતે ચલાવવામાં આવેલી ડુપ્લીકેટ કોપી સ્વીકૃતિ હેઠળ લેનારાને આપવી જોઈએ.

- ઈ. એચ.એફ.સી.ની કામગીરીમાં પારદર્શિતાને પ્રોત્સાહન આપવા માટે સેવાના શુલ્ક, વ્યાજ દર, દંડ વ્યાજ (જો કોઈ હોય તો), સેવાઓ, ઉત્પાદનોની માહિતી, વિવિધ વ્યવહારો માટેના સમય ધોરણો અને ફરિયાદ નિવારણ મિકેનીઝમ જેવા વિવિધ પાસાં પ્રદર્શિત કરવું જરૂરી છે. એચ.એફ.સી. "નોટીસ બોર્ડ", "બુકલેટ / બ્રોશર્સ", "વેબસાઈટ" પરનાં સુચનોનું પાલન કરશે.
- એફ. કંપની તેમના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશે નીચેની કોઈપણ અથવા વધુ ભાષાઓમાં પ્રદર્શિત કરશે; હિન્દી, અંગ્રેજી અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષા.

(તા. ૩૧/૦૩/૨૦૨૧ થી અમલમાં)