

૧. પ્રસ્તાવના

આ દસ્તાવેજ લોન મેળવવા માટે કંપનીનો સંપર્ક કરતા તેના ગ્રાહકો સાથે વાજબી અને પારદર્શક વ્યવહાર સુનિશ્ચિત કરવા માટે કંપની દ્વારા અનુસરવામાં આવતી પ્રથાઓની વિગતો પ્રદાન કરે છે અને લોન મંજૂર થયા પછી ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારો માટે. આ કોડ કર્મચારીઓને વધુ સારી ગ્રાહક સેવા પ્રદાન કરવા અને તેના ગ્રાહકો સાથેના વ્યવસાયિક વ્યવહારમાં પારદર્શિતા જાળવવા સક્ષમ બનાવશે. આ કોડ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (RBI) ના હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ માટે તેમના ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે વાજબી વ્યવસાય અને કોર્પોરેટ પ્રેક્ટિસ માટેના ધોરણો નક્કી કરતી વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ પરની માર્ગદર્શિકા અનુસાર તૈયાર કરવામાં આવ્યો છે (પરિપત્ર નંબર RB1/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 તારીખ ફેબ્રુઆરી 17, 2021. કોડમાં નીચેના મુખ્ય ઘટકો છે.

૨. કોડના ઉદ્દેશ્યો

એ. ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરીને સારી અને વાજબી પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવું;

બી. પારદર્શિતામાં વધારો કરવા માટે જેથી ગ્રાહકને સારી સમજણ મળી શકે કે તે સેવાઓમાંથી વ્યાજબી રીતે શું અપેક્ષા રાખી શકે છે;

સી. ઉચ્ચ ઓપરેટિંગ ધોરણો હાંસલ કરવા માટે, સ્પર્ધા દ્વારા બજાર દળોને પ્રોત્સાહિત કરવા;

ડી. ગ્રાહક અને કંપની વચ્ચે વાજબી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધને પ્રોત્સાહન આપવા માટે;

ઇ. હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ સિસ્ટમમાં વિશ્વાસ વધારવા માટે.

૩. કોડની અરજી

આ કોડ કંપનીના તમામ કર્મચારીઓ અને તમામ ઉત્પાદનો અને સેવાઓના સંદર્ભમાં તેના વ્યવસાય દરમિયાન તેનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત અન્ય વ્યક્તિઓને લાગુ પડશે. ભલે તે કંપની દ્વારા સમગ્ર કાઉન્ટર પર, ફોન પર, પોસ્ટ દ્વારા, ઇન્ટરેક્ટિવ ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો દ્વારા, ઇન્ટરનેટ પર અથવા અન્ય કોઈપણ પદ્ધતિ દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવે છે.

૪. પ્રતિબદ્ધતા

હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ ઉદ્યોગમાં પ્રચલિત પ્રમાણભૂત પ્રથાઓને પૂર્ણ કરવા માટે, અખંડિતતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંત પર, તમામ વ્યવહારોમાં વાજબી અને વ્યાજબી રીતે કાર્ય કરવા માટે કંપની આ કોડનું પાલન કરશે.

૧. કંપની ગ્રાહકોને સ્પષ્ટ અને પારદર્શક માહિતી પ્રદાન કરશે જેથી કરીને તેઓને સમજવામાં સક્ષમ કરી શકાય:

i વ્યાજ દર અને સેવા શુલ્ક સહિત ઓફર કરેલા ઉત્પાદનો અને સેવાઓના નિયમો અને શરતો;

ii. ગ્રાહકો માટે ઉપલબ્ધ લાભો.

૨. કંપનીના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પત્ર અને ભાવના બંનેમાં સંબંધિત કાયદા અને નિયમોનું પાલન કરશે;

૩. કંપની આ કોડના ઉદ્દેશ્યોના પ્રકાશમાં ભૂલો સુધારવામાં ઝડપથી કાર્ય કરશે અને તેના ગ્રાહકો દ્વારા નોંધાયેલી ફરિયાદો પર ધ્યાન આપશે;

૪. કંપની વય, જાતિ, જાતિ, લિંગ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ધર્મ અથવા અપંગતાના આધારે તેના સંભવિત/હાલના ગ્રાહકો વચ્ચે ભેદભાવ કરશે નહીં. જો કે લોન પ્રોડક્ટ્સમાં ઉલ્લેખિત પ્રતિબંધો, જો કોઈ હોય તો, લાગુ થવાનું ચાલુ રહેશે;

પ. કંપની આ કરશે:

એ. વર્તમાન અને નવા ગ્રાહકોને કોડની નકલ પ્રદાન કરો;

બી. વિનંતી પર કાઉન્ટર પર અથવા ઈલેક્ટ્રોનિક સંચાર અથવા મેઈલ દ્વારા આ કોડ ઉપલબ્ધ કરાવો;

સી. આ કોડ દરેક શાખામાં અને તેમની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવો; અને

ડી. સુનિશ્ચિત કરો કે સ્ટાફને સંહિતા વિશે સંબંધિત માહિતી પ્રદાન કરવા અને કોડને વ્યવહારમાં મૂકવા માટે તાલીમ આપવામાં આવી છે.

પ. ડિસ્ક્લોઝર અને પારદર્શિતા

કંપની વ્યાજ દરો, સામાન્ય ફી અને શુલ્કની માહિતી આના દ્વારા પ્રદાન કરશે:

i શાખાઓમાં સૂચનાઓ મૂકવી;

ii. જ્યારે વિનંતી કરવામાં આવે ત્યારે ટેરિફ શેડ્યૂલ પ્રદાન કરવું.

દ. ગોપનીયતા

કંપની વ્યક્તિગત માહિતી એકત્રિત કરશે જે તે ગ્રાહકની પ્રોફાઇલને સમજવા અને તેનો વ્યવસાય ચલાવવા માટે સંબંધિત અને જરૂરી હોવાનું માને છે. કંપની ગ્રાહકોની તમામ અંગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય માની લેશે અને જ્યાં સુધી નિયમનકારો અથવા ક્રેડિટ એજન્સીઓ સહિત કોઈપણ કાયદા અથવા સરકારી સત્તાવાળાઓ દ્વારા જરૂરી ન હોય અથવા જ્યાં ગ્રાહક દ્વારા માહિતીના આદાનપ્રદાનની પરવાનગી હોય અથવા પૂર્વ સંમતિ હોય ત્યાં સુધી કોઈપણ માહિતી ત્રીજી વ્યક્તિને જાહેર નહીં કરે. ગ્રાહક પાસેથી મેળવવામાં આવશે. જો કંપની સપોર્ટ સેવાઓ પ્રદાન કરવા માટે

કોઈપણ તૃતીય પક્ષની સેવાઓ મેળવે છે, તો કંપનીએ જરૂરી રહેશે કે આવા તૃતીય પક્ષો ગ્રાહકોની વ્યક્તિગત માહિતીને સમાન ગોપનીયતા સાથે હેન્ડલ કરે.

૭. જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ

i કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે તમામ જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સામગ્રી સ્પષ્ટ છે, અને ગેરમાર્ગે દોરતી નથી. આ કોડ ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં સેલ્સ એસોસિએટ્સ/કંપનીના પ્રતિનિધિને લાગુ પડશે તે હદ સુધી તે લાગુ પડશે;

ii. કંપની, સમયાંતરે, ગ્રાહકોને તેમના દ્વારા મેળવેલા ઉત્પાદનોની વિવિધ સુવિધાઓ વિશે સંચાર કરી શકે છે. તેમના અન્ય ઉત્પાદનો અથવા ઉત્પાદનો / સેવાઓના સંદર્ભમાં પ્રમોશનલ ઓફર્સ વિશેની માહિતી ગ્રાહકોને ફક્ત ત્યારે જ પહોંચાડી શકાય છે જો તેણે આવી માહિતી/સેવા પ્રાપ્ત કરવા માટે તેની/તેણીની સંમતિ આપી હોય;

iii કંપની/ડીએસએના પ્રતિનિધિએ કોઈપણ અયોગ્ય વર્તન કર્યું છે અથવા આ સંહિતાનું ઉલ્લંઘન કર્યું છે તેવી ગ્રાહક તરફથી કોઈ ફરિયાદ પ્રાપ્ત થવાના કિસ્સામાં, ફરિયાદની તપાસ કરવા અને તેનું સંચાલન કરવા અને નુકસાનને સારું બનાવવા માટે યોગ્ય પગલાં લેવાશે.

iv કોઈપણ મીડિયા અને પ્રમોશનલ સાહિત્યમાં કોઈપણ જાહેરાતમાં જે સેવા અથવા ઉત્પાદન તરફ ધ્યાન દોરે છે અને તેમાં વ્યાજ દરનો સંદર્ભ શામેલ છે, કંપનીએ એ પણ સૂચવવું જોઈએ કે અન્ય ફી અને શુલ્ક લાગુ થશે કે કેમ અને સંબંધિત નિયમો અને શરતોની સંપૂર્ણ વિગતો ઉપલબ્ધ છે. વિનંતી પર અથવા વેબસાઇટ પર.

v. કંપની તેમની શાખાઓમાં નોટિસો મૂકીને વ્યાજ દરો, સામાન્ય ફી અને શુલ્ક વિશે માહિતી પૂરી પાડશે; ટેલિફોન અથવા હેલ્પ-લાઇન દ્વારા; કંપનીની વેબસાઇટ પર; નિયુક્ત સ્ટાફ/હેલ્પ ડેસ્ક દ્વારા; અથવા સેવા માર્ગદર્શિકા/ટેરિફ શેડ્યૂલ પ્રદાન કરો

vi કંપનીએ તેમની ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઓ (DSAs) માટે આચારસંહિતા લખવાની જરૂર છે જેમની સેવાઓ બજાર ઉત્પાદનો/સેવાઓ માટે લેવામાં આવે છે જે અન્ય બાબતોમાં જ્યારે તેઓ ગ્રાહકને વ્યક્તિગત રીતે અથવા ફોન દ્વારા ઉત્પાદનો વેચવા માટે સંપર્ક કરે છે ત્યારે તેમને પોતાને ઓળખવાની જરૂર હોય છે.

vii કંપની બોર્ડની મંજૂરી સાથે ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્ટ્સ (DSAs)/ ડાયરેક્ટ માર્કેટિંગ એજન્ટ્સ (DMAs) માટે આદર્શ આચાર સંહિતા અપનાવશે.

1 ઉધાર લેનાર સાથેનો તમામ સંચાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લેનારા દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં હોવો જોઈએ.

૮. લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટેની અરજી:

i. ઉધાર લેનાર સાથેનો તમામ સંચાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લેનારા દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં હોવો જોઈએ.

ii. લોન કરાર દ્વારા કંપની ગ્રાહક પાસેથી વસૂલવામાં આવતા વ્યાજના દર તેમજ લોન અરજીની પ્રક્રિયા કરવા માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી/ચાર્જ વિશેની અન્ય માહિતી, જો લોનની રકમ મંજૂર/વિતરિત કરવામાં ન આવી હોય તો રિફંડપાત્ર ફીની રકમ, પૂર્વ ચૂકવણીના વિકલ્પો અને શુલ્ક જાહેર કરે છે. , જો કોઈ હોય તો, વિલંબિત ચૂકવણી માટે દંડના વ્યાજ/દંડ, જો કોઈ હોય તો, લોનને નિયતથી ફ્લોટિંગ રેટમાં બદલવા માટેના રૂપાંતરણ શુલ્ક અથવા તેનાથી વિપરીત, કોઈપણ વ્યાજ રીસેટ કલમનું અસ્તિત્વ અને અન્ય કોઈપણ બાબત જે લેનારાના હિતને અસર કરે છે. બીજા શબ્દોમાં કહીએ તો, કંપની પારદર્શક રીતે લોન અરજીની પ્રક્રિયા/મંજૂરી સાથે સંકળાયેલા તમામ શુલ્ક સહિત 'બધા ખર્ચમાં' જાહેર કરશે. કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે આવા શુલ્ક/ફી ભેદભાવ વગરના છે.

- iii. કંપની વ્યાજ દરો અને પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક (દંડના વ્યાજ સહિત, જો કોઈ હોય તો) નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ મૂકશે.
- iv. કંપનીએ ગ્રાહકોને વ્યાજના દર અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેના અભિગમ અને ઉધાર લેનારાઓની વિવિધ શ્રેણીઓ પાસેથી વ્યાજના અલગ-અલગ દર વસૂલવા માટેનો અભિગમ અરજી ફોર્મમાં જાહેર કરશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવશે, જો કોઈ હોય તો. વ્યાજનો દર અને દંડાત્મક વ્યાજ (જો કોઈ હોય તો) વાર્ષિક દર હોવા જોઈએ જેથી લેનારાને ચોક્કસ દરો વિશે ખબર હોય કે જે ખાતામાં વસૂલવામાં આવશે. ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી વસૂલવામાં આવેલા હતાઓ સ્પષ્ટપણે વ્યાજ અને મુદ્દલ વચ્ચેના વિભાજનને દર્શાવવા જોઈએ.
- v. કંપની દંડાત્મક શુલ્ક (જો કોઈ હોય તો) માટે પણ નીતિ મૂકશે. તે વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે અને સમયાંતરે અપડેટ કરવામાં આવશે. આ અને RBI પરિપત્ર RBI/2023- 24/53 DOR.MCS.REC.28/01.01.001/2023-24, તારીખ 18મી ઓગસ્ટ 2023ને ધ્યાનમાં લઈને, કંપનીએ તેના પર એક નીતિ ઘડી છે. તે આ સાથે પરિશિષ્ટ-1 તરીકે જોડવામાં આવ્યું છે.
- vi. કંપની નીચેની પરિસ્થિતિઓમાં હાઉસિંગ લોનના પ્રી-ક્લોઝર પર પ્રી-પેમેન્ટ લેવી અથવા દંડ વસૂલશે નહીં:
 - i. જ્યાં હાઉસિંગ લોન ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરના આધારે હોય છે અને કોઈપણ સ્ત્રોતમાંથી પ્રી-ક્લોઝર હોય છે.
 - ii. જ્યાં હાઉસિંગ લોન નિશ્ચિત વ્યાજ દરના આધારે હોય છે અને લોન લેનાર દ્વારા તેમના પોતાના સ્ત્રોતમાંથી પૂર્વ-બંધ કરવામાં આવે છે.

vii કંપની વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓ સાથે અથવા તેના વિના, વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે મંજૂર કરાયેલ કોઈપણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જીસ/ પૂર્વ-યુકવણી દંડ લાદશે નહીં.

viii ૪૮ કામકાજના કલાકોની અંદર તમામ લોન અરજીઓની પ્રાપ્તિ માટે સ્વીકૃતિ આપવામાં આવશે;

ix કંપની વ્યાજબી સમયગાળામાં લોનની અરજીઓની ચકાસણી કરશે;

x સામાન્ય રીતે લોન અરજીની પ્રક્રિયા માટે જરૂરી તમામ વિગતો કંપની દ્વારા અરજી સમયે એકત્ર કરવામાં આવશે. જો તેને કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર હોય, તો ગ્રાહકને તે પ્રદાન કરવા માટે જાણ કરવામાં આવશે;

xi કંપની ઋણ લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં લેખિતમાં અથવા મંજૂર પત્રના માધ્યમથી ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં અથવા અન્યથા, વાર્ષિક વ્યાજ દર, અરજીની પદ્ધતિ, સહિત તમામ નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ જણાવશે. EMA માળખું, પૂર્વયુકવણી ચાર્જ અને લેનારા દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની લેખિત સ્વીકૃતિ તેના રેકોર્ડ પર રાખો;

xii કંપનીએ લોનમાં મોડી યુકવણી માટે વસૂલવામાં આવેલા દંડના ચાર્જનો ઉલ્લેખ બોલ્ડમાં કરવો પડશે કરાર

xiii લોન મંજૂર/વિતરણને નકારવાના કિસ્સામાં, નિર્ણય લેનારાને લેખિતમાં જણાવવામાં આવશે. યોગ્ય વિચારણા કર્યા પછી કંપનીના અભિપ્રાયમાં અસ્વીકારનું કારણ, જેના કારણે લોન અરજીઓ નકારી કાઢવામાં આવી છે તે પણ લેખિતમાં જણાવવામાં આવશે. જો દરખાસ્ત કંપનીના આંતરિક ઉત્પાદન પરિમાણોને પૂર્ણ કરતી નથી, તો ઉધાર લેનારને તે મુજબ જાણ કરવામાં આવશે;

xiv કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને રિકોલ/વેગ આપવાનો નિર્ણય લેતા પહેલા અથવા લોન કરાર સાથે સુસંગત હોય તેવી વધારાની સિક્યોરિટીઝની માંગણી કરતા પહેલા, કંપનીએ લોન કરારના અનુસંધાનમાં ઉધાર લેનાર(ઓ)ને નોટિસ આપવી જોઈએ.

xv. ઋણ લેનારને લોનની મંજૂરી/વિતરણ સમયે લોન એગ્રીમેન્ટમાં ટાંકવામાં આવેલ દરેક બિડાણની નકલ સાથે લોન કરારની નકલ મેળવવા માટે હકદાર રહેશે;

xvi કંપની તેના વિવેકબુદ્ધિથી લોન એકાઉન્ટના ટ્રાન્સફર માટેની વિનંતીઓ પર પ્રક્રિયા કરશે, કાં તો ઉધાર લેનાર અથવા બેંક/નાણાકીય સંસ્થા પાસેથી, સામાન્ય રીતે. ઉધાર ખાતું ટ્રાન્સફર કરવા માટે ઉધાર લેનાર પાસેથી વિનંતીની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે કંપનીની વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતીની પ્રાપ્તિની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર કાયદાના અનુસંધાનમાં પારદર્શક કરારની શરતો મુજબ થશે.

xvii. કંપનીએ ઋણ લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા એવી ભાષામાં નોટિસ આપશે ચુકવણી શેડ્યૂલ, વ્યાજ દર, સેવા ચાર્જ, પૂર્વચુકવણી શુલ્ક, અન્ય લાગુ ફી/ચાર્જ વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાય છે. કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફાર માત્ર સંભવિત રીતે જ પ્રભાવિત થાય છે. જો આવો ફેરફાર ગ્રાહકના ગેરલાભ માટે હોય, તો તે 60 દિવસની અંદર અને નોટિસ આપ્યા વિના તેનું એકાઉન્ટ બંધ કરી શકે છે અથવા તેને બદલી શકે છે;

xviii. કંપની તમામ લેણાંની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર કોઈપણ કાયદેસરના હક અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન તમામ સિક્યોરિટીઝ રિલિઝ કરશે જે કંપનીના લેનારા સામે હોઈ શકે તેવા અન્ય કોઈપણ દાવા માટે હશે. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો લોન લેનારને બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે જે શરતો હેઠળ હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે નોટિસ આપવામાં આવશે.

૯. બાહેધરી આપનાર

જ્યારે કોઈ વ્યક્તિને લોન માટે બાંધધરી આપનાર તરીકે ગણવામાં આવે છે, ત્યારે કંપની તેને/તેણીને નીચેની સ્વીકૃતિ હેઠળ જાણ કરશે:

એ. બાહેધરી તરીકે જવાબદારીની શરતો જણાવતો ગેરંટીનો પત્ર/ડીડ;

બી. કંપની તેને/તેણીને/તેણીને લોનની સેવામાં કોઈપણ પ્રકારની ખામીની જાણ ઉધાર લેનાર દ્વારા રાખશે કે જેમને તે/તેણી ગેરંટર તરીકે ઉભા છે.

સી. કંપની તેને/તેણીને લોનના નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર વિશે માહિતગાર રાખશે.

૧૦. ક્રેડિટ બ્યુરો/રેફરન્સ એજન્સીઓ

કંપની ક્રેડિટ બ્યુરો/સંદર્ભ એજન્સીઓને વ્યક્તિગત દેવું વિશે માહિતી આપી શકે છે, ગ્રાહક તેના લેણા છે જો:

એ. ગ્રાહક તેની ચૂકવણીમાં પાછળ પડી ગયો છે;

બી. લેણાંની વસૂલાત માટે ગ્રાહક સામે કાનૂની કાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવી છે;

સી. ગ્રાહક સામે કાનૂની ઉપાયો દ્વારા પતાવટ કરાયેલ દેવાં;

ડી. કાયદા દ્વારા આવા તમામ ગ્રાહકોની માહિતી આવી એજન્સીઓને પૂરી પાડવાનું ફરજિયાત છે. NHB દ્વારા મંજૂર ક્રેડિટ બ્યુરો સાથે તેની લોન પરની માહિતી શેર કરવા માટે ગ્રાહકની સંમતિ માંગતી લોન કરારમાં આ અસરની કલમનો સમાવેશ કરવામાં આવ્યો છે.

૧૧. લેણાંનો સંગ્રહ

i. જ્યારે પણ લોન આપવામાં આવે છે, ત્યારે કંપની ગ્રાહકને ચુકવણીની રકમ, મુદત અને સમયાંતરે ચુકવણીની પ્રક્રિયા સમજાવશે. તેમ છતાં જો ગ્રાહક પુનઃચુકવણીના સમયપત્રકનું પાલન ન કરે, તો લેણાંની વસૂલાત માટે જમીનના કાયદા અને કંપની સાથે ગ્રાહકના કરાર અનુસાર નિર્ધારિત પ્રક્રિયાને અનુસરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને નોટિસ મોકલીને અથવા વ્યક્તિગત મુલાકાત કરીને અને/અથવા જો કોઈ હોય તો સિક્યોરિટીનો પુનઃ કબજો કરીને તેને યાદ કરાવવાનો સમાવેશ થાય છે;

ii. કંપનીના સ્ટાફ અથવા અધિકૃત કોઈપણ વ્યક્તિએ લેણાંની વસૂલાત અથવા/અને સુરક્ષા પુનઃ કબજા માટે કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરતી વખતે આઈડી કાર્ડ અથવા અન્ય કોઈપણ માધ્યમ દ્વારા પોતાની ઓળખ આપવી જોઈએ;

iii કંપની ગ્રાહકોને બાકી લેણાં સંબંધિત તમામ માહિતી પૂરી પાડશે અને લેણાંની ચુકવણી માટે પૂરતી સૂચના આપવાનો પ્રયાસ કરશે;

iv લેણાં અંગેના વિવાદો અથવા મતભેદોને પરસ્પર ઉકેલવા માટે તમામ સહાય આપવામાં આવશે સ્વીકાર્ય અને વ્યવસ્થિત રીતે;

v. લેણાંની વસૂલાત માટે ગ્રાહકના સ્થળની મુલાકાત દરમિયાન, શિષ્ટાચાર અને સજાવટ જાળવવામાં આવશે;

vi લોનની વસૂલાતની બાબતમાં, કંપની અયોગ્ય સત્તામણી અથવા બળનો ઉપયોગ કરશે નહીં.

૧૨. ફરિયાદો અને ફરિયાદો

i. કંપની કાયદાના માળખામાં ગ્રાહક સંતોષ માટે પ્રયત્ન કરશે, નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ અપનાવશે અને રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયાની માર્ગદર્શિકા અનુસાર ફરિયાદો અને ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે સંસ્થાની અંદર યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ મૂકશે.

ii. કોઈપણ ફરિયાદના કિસ્સામાં, ગ્રાહક વ્યવસાય સ્થાનના ઇન્ચાર્જનો સંપર્ક કરી શકે છે જ્યાં તેનું/તેણીનું ખાતું હતું અને ઇન્ચાર્જ પાસે ઉપલબ્ધ 'ફરિયાદ રજિસ્ટર'માં ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે. ફરિયાદ નોંધવા પર, ગ્રાહકે ભવિષ્યના સંદર્ભ માટે ફરિયાદ નંબર અને તારીખ મેળવવી જોઈએ;

iii. કંપની ઓનલાઈન ફરિયાદો મેળવવા માટેની પ્રક્રિયા પણ સેટ કરશે.

iv. જો ગ્રાહક તરફથી લેખિતમાં ફરિયાદ મળી હોય, તો કંપની તેને/તેણીને એક સપ્તાહની અંદર એક સ્વીકૃતિ/પ્રતિભાવ મોકલવાનો પ્રયાસ કરશે. સ્વીકૃતિમાં તે અધિકારીનું નામ અને હોદ્દો હોવો જોઈએ જે ફરિયાદનો સામનો કરશે. જો ફરિયાદ કંપનીના નિયુક્ત ટેલિફોન હેલ્પડેસ્ક અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર ફોન પર રિલે કરવામાં આવે છે, તો ગ્રાહકને ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર પ્રદાન કરવામાં આવશે અને વાજબી સમયગાળામાં પ્રગતિ વિશે જાણ કરવામાં આવશે.

v. આ બાબતની તપાસ કર્યા પછી, કંપની ગ્રાહકને તેનો અંતિમ પ્રતિભાવ મોકલશે અથવા તેને જવાબ આપવા માટે વધુ સમયની જરૂર છે તે સમજાવશે અને કંપની ફરિયાદ મળ્યાના અઠવાડિયામાં ફરિયાદનો ઉકેલ લાવવાનો પ્રયાસ કરશે. જો તે/તેણી હજુ પણ સંતુષ્ટ ન હોય તો તેને/તેણીને તેની ફરિયાદ આગળ કેવી રીતે લેવી તેની જાણ કરવામાં આવશે.

vi. કંપનીએ તેની ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા (ઈ-મેલ આઈડી અને અન્ય સંપર્ક વિગતો કે જેના પર ફરિયાદો નોંધાવી શકાય, સમસ્યાના નિરાકરણ માટેનો ટર્નઅરાઉન્ડ સમય, ઉન્નતિ માટે મેટ્રિક્સ વગેરે) પીડિત ઉધાર લેનાર દ્વારા ફરિયાદો નોંધાવવા માટે જાહેર કરશે અને ખાસ ખાતરી કરશે. કે તે તેની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે.

VII કંપનીએ તેની તમામ કચેરીઓ/શાખાઓમાં અને વેબસાઇટ પર સ્પષ્ટપણે દર્શાવવું જોઈએ કે જો ફરિયાદીને એક મહિનાની અંદર કંપની તરફથી પ્રતિસાદ ન મળે અથવા મળેલા પ્રતિભાવથી અસંતુષ્ટ હોય, તો ફરિયાદી ફરિયાદ નિવારણ સેલનો સંપર્ક કરી શકે છે. નેશનલ હાઉસિંગ બેંક તેની ફરિયાદો NHBની વેબસાઇટ પર અથવા NHB, નવી દિલ્હીને પોસ્ટ દ્વારા નોંધાવી શકે છે.

૧૩. સામાન્ય

i. કંપની ગ્રાહક દ્વારા તેના/તેણીના નિવાસસ્થાને અને/અથવા વ્યવસાયિક ટેલિફોન નંબરો પર સંપર્ક કરીને અને/અથવા નિયુક્ત એજન્સીઓ દ્વારા તેના/તેણીના નિવાસસ્થાન અને/અથવા વ્યવસાયિક સરનામાંની મુલાકાત લઈને લોન અરજીમાં ઉલ્લેખિત વિગતો ચકાસી શકે છે. આ હેતુ માટે, જો જરૂરી જણાય તો;

ii. જો કંપનીને ગ્રાહકના ખાતા પર અને પોલીસ/અન્ય તપાસ એજન્સીઓ સાથે કોઈ વ્યવહારની તપાસ કરવાની જરૂર હોય તો ગ્રાહકને સહકાર માટે જાણ કરવામાં આવશે. જો ગ્રાહક છેતરપિંડી કરે છે, તો તે તેના/તેણીના ખાતાના તમામ નુકસાન માટે જવાબદાર રહેશે અને જો ગ્રાહક વાજબી કાળજી વિના કાર્ય કરે છે અને તેના કારણે નુકસાન થાય છે, તો ગ્રાહક તેના માટે જવાબદાર હોઈ શકે છે.

iii ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના પાલન અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરે ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમની કામગીરી માટે ડિરેક્ટર બોર્ડ દ્વારા કંપનીની અર્ધવાર્ષિક સમીક્ષા કરવામાં આવશે. આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ બોર્ડને સબમિટ કરી શકાય છે

એનેક્સર - ૧

દંડાત્મક શુલ્ક માટેની નીતિ

RBI પરિપત્ર RBI/2023-24/53 DoR.MCS.REC.28/01.01.001/2023-24, તારીખ 18મી ઓગસ્ટ 2023ના સંદર્ભમાં, વ્યાજબી ધિરાણ પ્રેક્ટિસ - લોન એકાઉન્ટ્સમાં દંડાત્મક ચાર્જિસ અંગે, કંપની નીચે મુજબની દરખાસ્ત કરી રહી છે ધોરણો

- ઉધાર લેનાર દ્વારા લોન કરારની ભૌતિક શરતો અને નિયમોનું પાલન ન કરવા બદલ દંડ, જો વસૂલવામાં આવે તો તેને 'દંડ ચાર્જ' તરીકે ગણવામાં આવશે અને તે 'દંડના વ્યાજ'ના સ્વરૂપમાં વસૂલવામાં આવશે નહીં જે વ્યાજના દરમાં ઉમેરવામાં આવે છે. એડવાન્સિસ પર.
- શિક્ષાત્મક ચાર્જનું કોઈ મૂડીકરણ હોવું જોઈએ નહીં, એટલે કે, આવા શુલ્ક પર કોઈ વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં. જો કે, આ લોન ખાતામાં ચક્રવૃદ્ધિ વ્યાજ માટેની સામાન્ય પ્રક્રિયાઓને અસર કરશે નહીં.
- સેવા ગૃહ રિન લિમિટેડ (SGRL અથવા કંપની) વ્યાજના દરમાં કોઈ વધારાના ઘટક દાખલ કરશે નહીં.
- શિક્ષાત્મક શુલ્કનું પ્રમાણ વ્યાજબી અને ચોક્કસ લોન/ઉત્પાદન કેટેગરીમાં ભેદભાવ કર્યા વિના લોન કરારના ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા સાથે સુસંગત હોવું જોઈએ.
- વ્યક્તિગત ઋણધારકોને, વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે' મંજૂર કરવામાં આવેલી લોનના કિસ્સામાં દંડના ચાર્જ, ભૌતિક નિયમો અને શરતોના સમાન બિન-અનુપાલન માટે બિન-વ્યક્તિગત ઋણધારકોને લાગુ પડતા દંડના ચાર્જ કરતાં વધારે નહીં હોય.
- વ્યાજ દરો અને સેવા શુલ્ક હેઠળ કંપનીની વેબસાઈટ પર પ્રદર્શિત કરવા ઉપરાંત, પેનલ્ટી ચાર્જનું પ્રમાણ અને કારણ લોન કરાર અને સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોમાં કંપની દ્વારા ગ્રાહકોને સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે.
- જ્યારે પણ લોનના ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટેના રીમાઇન્ડર્સ ઉધાર લેનારાઓને મોકલવામાં આવે છે, ત્યારે લાગુ પડતા દંડના શુલ્કની જાણ કરવામાં આવશે. વધુમાં, દંડ વસૂલવાનો કોઈપણ દાખલો અને તેના માટેનું કારણ પણ જણાવવામાં આવશે.

- આ ધારાધોરણો 1 જાન્યુઆરી, 2024 થી અમલમાં આવશે. કંપની તેમના નીતિ માળખામાં યોગ્ય સુધારા કરશે અને અસરકારક તારીખથી લીધેલી/નવીકરણ કરાયેલી તમામ નવી લોનના સંદર્ભમાં સૂચનાઓનો અમલ સુનિશ્ચિત કરશે. હાલની લોનના કિસ્સામાં, આગામી સમીક્ષા અથવા નવીકરણની તારીખે અથવા 18મી ફેબ્રુઆરી 2024 પહેલાં, બેમાંથી જે પણ વહેલું હોય તે પહેલાં નવા દંડાત્મક ચાર્જિસના શાસનમાં સ્વિચઓવર સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે.

- દંડના ચાર્જને માફ કરવાની સત્તા, મેનેજિંગ ડિરેક્ટર પાસે રહે છે જે યોગ્ય લાગે તે પ્રમાણે કંપનીના કોઈપણ અધિકારીને આગળ સોંપી શકે છે.