

નિષ્પક્ષ આયરણ સંહિતા

પરિચય

આ સંહિતા વ્યક્તિગત ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે કર્મચારીઓએ પાલન કરવાના રહેતા આયરણોના માનકો નિર્ધારિત કરે છે. આ ગ્રાહકોને સુરક્ષા પૂરી પાડે છે અને કંપનીએ ગ્રાહકો સાથે તેમનાં રોજિંદા કાર્યો માટે કેવો વ્યવહાર કરવો જોઈએ તે સમજાવે છે.

આ સંહિતા બે વર્ષે એક વાર અથવા જરૂર પડે ત્યારે સમીક્ષા કરવામાં આવશે.

1. સંહિતાનો હેતુ

આ સંહિતા આ હેતુસર વિકસાવવામાં આવી છે:

- ક) ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવા માટેના માનકો સ્થાપિત કરીને સારા અને નિષ્પક્ષ આયરણોને પ્રોત્સાહિત કરવા;
- ખ) પારદર્શકતા વધારવા જેથી ગ્રાહકો સેવા બાબતે તેમની વાજબી અપેક્ષાને વધુ સારી રીતે સમજી શકે;
- ગ) માર્કેટ પરિબલોને સ્પર્ધા મારફત સંચાલનના ઊચ્ચ માનકો હાંસિલ કરવા પ્રોત્સાહિત કરવા;
- ઘ) ગ્રાહકો અને કંપની વચ્ચે નિષ્પક્ષ અને આત્મીય સંબંધને પ્રોત્સાહિત કરવા;
- ચ) હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રણાલીમાં વિશ્વાસ સંપાદિત કરવા.

2. સંહિતાનો અમલ

આ સંહિતાના દરેક ભાગો કંપની દ્વારા ઓફર કરાતા બધાં જ ઉત્પાદનો અને સેવાઓને લાગુ પડે છે પછી ભલે તે દરેક કાઉન્ટર્સ પર ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ્સ (પોતાની માલિકીના/અથવા આઉટસોર્સિંગ વ્યવસ્થા હેઠળ સહિત) મારફત, ફોન પર, ટપાલ દ્વારા, ઇન્ટરએક્ટિવ ઇલેક્ટ્રોનિક ડિવાઇસીસ મારફત, ઇન્ટરનેટ પર કે પછી અન્ય કોઈ પદ્ધતિથી પૂરાં પડાતા હોય.

3. ગ્રાહકો સાથેનાં અમારાં દરેક વ્યવહારમાં પારદર્શક પદ્ધતિ અને વાજબી રીતે નિષ્પક્ષ કાર્ય કરવા, આ દ્વારા

- ક) આ સંહિતામાં કંપની દ્વારા ઓફર કરાતા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ માટે તેમ જ અમારાં કર્મચારીઓ દ્વારા અનુસરાતી પ્રક્રિયાઓ અને પદ્ધતિઓમાં વચનબદ્ધતા અને માનકોનું પાલન કરીને
- ખ) કંપનીના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પત્ર અને જુસ્સામાં સુસંગત કાયદાઓ અને નિયમનોનું પાલન કરે છે તે સુનિશ્ચિત કરીને
- ગ) ગ્રાહકો સાથેનો અમારો વ્યવહાર પ્રામાણિકતા અને પારદર્શકતા નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત હોય તે સુનિશ્ચિત કરીને.

4. ધિરાણ (લેન્ડિંગ)

4.1. લોન ઉત્પાદનો

i) લોન માટેની અરજીઓ અને તેની પ્રક્રિયા

ક) કર્જદાર (બોરોઅર) ને કરાતો દરેક પત્રવ્યવહાર પ્રાદેશિક ભાષામાં અથવા કર્જદાર સમજી શકે એ ભાષામાં રહેશે.

ખ) લોન અરજીની પ્રક્રિયા માટેની ફીઝ/ચાર્જિસ, જો લોનની રકમ માન્ય ન થાય/ફાળવવામાં ન આવે તો આ ફીઝ પાછી મળવાપાત્ર છે કે કેમ, પ્રી-પેમેન્ટના વિકલ્પો અને ચાર્જિસ, જો કોઈ હોય તો, દંડનીય ચાર્જ, જો કોઈ હોય તો, ગ્રાહકની લોન ફિક્સ્ડ થી ફ્લોટિંગ દરમાં અથવા ફ્લોટિંગ થી ફિક્સ્ડ દરમાં અથવા અલગ દરે સ્વિચ કરવા માટેના કન્વર્ઝન ચાર્જિસ, ઇન્ટરેસ્ટ રીસેટ ધારો અને અન્ય કોઈ બાબત પ્રવર્તમાન હોય જે કર્જદારના હિતને પારદર્શક રીતે પ્રભાવિત કરે તેના વિશેની માહિતી કંપની દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવશે. આવા ચાર્જિસ/ફી ભેદભાવરહિત રહેશે.

ગ) લોન અરજી પત્રકમાં કર્જદારના હિતને પ્રભાવિત કરતી જરૂરી માહિતી સામેલ રહેશે, જેથી અન્ય એચએફસી

દ્વારા પૂરાં પડાતા નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ તુલના કરી શકાય અને ગ્રાહકો દ્વારા સૂચિત નિર્ણય કરી શકાય. લોન અરજી પત્રક અરજી પત્રક સાથે રજુ કરવાના રહેતા જરૂરી દસ્તાવેજોની માનક સૂચિનો સંકેત આપી શકે છે.

ઘ) કંપની ગ્રાહક દ્વારા લોનની અરજીમાં જણાવેલી વિગતોની ખાતરી ગ્રાહકોનો તેમના રહેઠાણ પર અને/અથવા બિઝનેસ ટેલીફોન નંબરો પર સંપર્ક કરીને અને/અથવા જો અમને જરૂરી લાગે તો ગ્રાહકના ઘર અને/અથવા બિઝનેસ સરનામે આ હેતુસર અમારા દ્વારા નિમણૂક કરાયેલ એજન્સીઓ મારફત રૂબરૂ મુલાકાત કરીને કરવામાં આવશે.

ચ) કંપની લોનની બધી જ અરજીઓ મળ્યાની પહોંચ/રસીદ આપશે.

ii) લોનનું મૂલ્યાંકન તથા નિયમો અને શરતો

ક) સામાન્ય રીતે લોન અરજીની પ્રક્રિયા માટે જરૂરી બધી જ વિગતો કંપની દ્વારા અરજી કરવા સમયે જ મેળવી લેવામાં આવશે. જો કંપનીને કોઈ વધારાની માહિતી જોઈતી હોય તો કંપની ફરીથી ગ્રાહકોનો તરત સંપર્ક કરશે.

ખ) કંપની કર્જદારને પ્રાદેશિક ભાષામાં અથવા કર્જદાર સમજતા હોય એ ભાષામાં લેખિતમાં સેક્શન લેટર અથવા અન્યથા દ્વારા લોનની મંજૂર થયેલી રકમ સહિત બધાં જ નિયમો અને શરતો તેમ જ વાર્ષિકીકૃત વ્યાજ દર, લાગુ થવાની પદ્ધતિ, ઇએમઆઈ માળખું, પ્રીપેમેન્ટ ચાર્જિસ, કન્વર્સન ચાર્જ/ચાર્જ પર સ્વિચ કરો, પેનલ ચાર્જિસ, (જો કોઈ હોય તો) વિશે સૂચિત કરશે અને કર્જદાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની લેખિત સ્વીકૃતિ તેના રેકોર્ડમાં રાખશે.

ગ) લોન મંજૂર કરતી/ફાળવતી વખતે કંપની લોન દસ્તાવેજની પ્રત સહિત લોનના દસ્તાવેજોમાં જણાવેલ દરેક સંલગ્નોની પ્રત દરેક કર્જદારને તેની પહોંચ સામે નિરપવાદ પૂરી પાડશે.

ઘ) કંપની લોન દસ્તાવેજમાં બોલ્ડમાં દંડાત્મક ચાર્જના પ્રમાણ અને કારણનો ઉલ્લેખ કરશે. લોન કરાર અને સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (MITC)/કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ, લાગુ પડતું હોય તે મુજબ. લોન કરારમાં દંડાત્મક ચાર્જનો ખુલાસો બોલ્ડમાં કરવામાં આવશે.

iii) લોનની અરજી નકારવામાં આવ્યાનો પત્રવ્યવહાર

જો કંપની ગ્રાહકોને લોન ન આપી શકતી હોય તો ના પાડવા માટેનું કારણ(ણો) તે લેખિતમાં જણાવશે.

iv) લોનની ફાળવણી સહિત નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારો

ક) ફાળવણી ગ્રાહકો દ્વારા તેમની જરૂરિયાતો અનુસાર કરાયેલ ફાળવણી અરજીને અનુરૂપ કરવામાં આવશે, જે સેક્શન લેટર/લોન દસ્તાવેજોમાં જણાવેલા માનક નિયમો અને શરતોને આધીન રહેશે.

ખ) કંપની દ્વારા કોઈ ફેરફાર, વ્યાજ દરો, પેનલ ચાર્જિસ (જો કોઈ હોય તો), સર્વિસ ચાર્જિસ, પ્રીપેમેન્ટ ચાર્જિસ, અન્ય લાગુ થતી ફી/ચાર્જિસ ઇત્યાદિની સૂચના ગ્રાહકોને પ્રાદેશિક ભાષામાં અથવા કર્જદાર સમજતા હોય એ ભાષામાં આપવામાં આવશે. કંપની એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજ દરો અને ચાર્જિસમાં થયેલા ફેરફારો માત્ર સંભાવિત રૂપે અમલી થતા હોય.

ગ) કંપની નિયમો અને શરતો સહિત ફાળવણી સૂચિમાં કોઈ ફેરફારની સૂચના ગ્રાહકોને આપશે. જો આ ફેરફાર ગ્રાહકને ગેરલાભ કરતો હોય તો ગ્રાહક 60 દિવસની અંદર અને કોઈ સૂચના આપ્યા વગર પોતાનું અકાઉન્ટ બંધ કરાવી શકે છે અથવા કોઈ વધારાના ચાર્જિસ ચૂકવ્યા વગર તે સ્વિચ કરી શકે છે.

ઘ) લોન દસ્તાવેજ હેઠળ પેમેન્ટ અથવા કામગીરી પાછું લેવા/ઝડપી કરવાનો નિર્ણય લોન દસ્તાવેજોને સુસંગત રીતે કરાશે.

ચ) બધી જ પાકેલી રકમની પુનઃચૂકવણી થઈ જવા પર અથવા લોનની બાકી નીકળતી રકમ પ્રાપ્ત થવા પર કંપની બધી જ સીક્યોરિટીઝ/ મિલકત દસ્તાવેજો છૂટી કરી દેશે, આ કંપની ગ્રાહકો સામે ધરાવી શકતી અન્ય કોઈ ક્લેમ માટે

કાયદેસર અધિકાર અથવા લીયનને આધીન રહેશે.

4.2. એચએફસી દ્વારા ચાર્જ કરાયેલ વધારાના વ્યાજનું નિયમન

ક) કંપની સુસંગત પરિબલો જેમ કે ફંડ્સનું મૂલ્ય, માર્જિન અને રિસ્ક પ્રીમિયમ ધ્યાનમાં લઈને ઇન્ટરેસ્ટ રેટ મોડેલ અપનાવશે અને લોન્સ તેમજ એડવાન્સીસ માટે ચાર્જ કરવાનો વ્યાજ દર નિર્ધારિત કરશે. વ્યાજ દર તથા જોખમના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ અને કર્જદારોની વિવિધ શ્રેણીઓને જુદો જુદો વ્યાજ દર ચાર્જ કરવાની યોગ્યતા કર્જદાર અથવા ગ્રાહકને અરજી પત્રકમાં જાહેર કરાશે તેમ જ સેક્શન લેટરમાં સવિશેષ જણાવવામાં આવશે.

ખ) પેનલ ચાર્જિસ (જો કોઈ હોય તો) માટેની નીતિ કંપની દ્વારા તૈયાર કરવામાં આવશે.

ગ) વ્યાજના દરો અને જોખમોના ગ્રેડેશન અને પેનલ ચાર્જિસ (જો કોઈ હોય તો) માટેનો અભિગમ કંપનીની વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ કરાશે અથવા સંબંધિત વર્તમાનપત્રોમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવશે. વેબસાઈટમાં અથવા અન્યથા પ્રકાશિત થયેલી માહિતી વ્યાજ દરમાં જ્યારે પણ ફેરફાર થાય ત્યારે સુધારવામાં આવશે.

- ઘ) વ્યાજ દર વાર્ષિકીકૃત દર રહેશે જેથી અકાઉન્ટમાં ખરેખર ચાર્જ કરાતા દરો વિશે કર્જદાર માહિતગાર રહે.
- ચ) કંપની વ્યાજના દરમાં પેનલ ચાર્જ ઉમેરશે નહીં. પેનલ ચાર્જનું કોઈ મૂડીકરણ કરવામાં આવશે નહીં એટલે કે આવા આરોપો પર વધુ વ્યાજની ગણતરી થવી જોઈએ નહીં.
- છ) કર્જદારો પાસેથી મેળવેલા હતાઓ વ્યાજ અને મૂડીનું સ્પષ્ટ વિભાજન દર્શાવશે.
- જ) કંપની પ્રક્રિયા અને કામગીરી પર નજર રાખવા માટે એક આંતરિક વ્યવસ્થા ઊભી કરશે, જેથી કર્જદારો સાથેના સંદેશાવ્યવહારમાં પર્યાપ્ત પારદર્શકતા સુનિશ્ચિત કરી શકાય.

4.3. ગેરંટી

વિનંતી કરવામાં આવે ત્યારે, લોનના ગેરંટર તરીકે અથવા ગેરંટર તરીકે માનીને કંપની તેને/તેણીને આ વિશે જણાવશે:

- ક) ગેરંટર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારી વિશે;
- ખ) તે/તેણી અમને વચનબદ્ધ થાય તે જવાબદારીની રકમ વિશે;
- ગ) એ સંજોગો વિશે જેમાં કંપની ગેરંટરને તેમની જવાબદારી ચૂકવવા કહેશે;
- ઘ) જો ગેરંટર તરીકે તે/તેણી ચૂકવણી કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો કંપની ગેરંટરના અન્ય પૈસાનો વિકલ્પ ધરાવે છે કે કેમ;
- ચ) ગેરંટર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારીઓ નિર્દિષ્ટ પ્રમાણ પૂરતી જ સીમિત છે કે પછી તે અમર્યાદિત છે;
- છ) ગેરંટર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારીઓ રદ થાય એ સમય અને સંજોગો; અને
- જ) ગેરંટર જે કર્જદાર માટે ગેરંટર બન્યા હોય તેની/તેણીની જાણીતી આર્થિક સ્થિતિમાં કોઈ મહત્વના વિપરીત ફેરફાર વિશે કંપની ગેરંટરને સૂચિત કરશે.
- ઝ) જો કર્જદાર ગેરંટરે જેની માટે ગેરંટી આપી છે એ લોન પાછી ચૂકવવામાં કસૂરવાર ઠરે અને અમે ગેરંટી લાગુ કરી હોય તો, જો ગેરંટર પાકતી રકમની ચૂકવણી કરવાના પર્યાપ્ત સાધનો ધરાવવા છતાં અમે કરેલી માગણી પૂરી કરવાની ના પાડે તો (અથવા ગ્રુપ એન્ટિટી માટે આપેલી ગેરંટીના કિસ્સામાં) આવા ગેરંટરને વિલકુલ ડિફોલ્ટર માનવામાં આવશે.
- ટ) ગેરંટરની ભૂમિકા ગેરંટર માટે લાગુ થતા નિયમો અને શરતો સહિત લોન સામે ગેરંટી આપતી વખતે અમલી કરવાના રહેતા દસ્તાવેજ અનુસાર રહેશે.
- ઠ) વિલકુલ ડિફોલ્ટના કિસ્સામાં, જો જરૂર જણાય તો ગેરંટર સામે પેનલ ઉપાયો હાથ ધરવામાં આવી શકે છે.

4.4. પાકતી રકમની વસૂલી (કલેક્શન ઓફ ડ્યૂઝ)

ક) કંપની જ્યારે પણ લોન આપે ત્યારે કંપની રકમ, મુદત અને પુનઃચૂકવણીની અવધિની રીતે ગ્રાહકને પુનઃચૂકવણીની પ્રક્રિયા સમજાવશે. તેમ છતાં, જો ગ્રાહક પુનઃચૂકવણી સમયસૂચિનું પાલન ન કરે તો જે તે સ્થળના કાયદા અનુસાર આવેખિત અને કંપની દ્વારા લેખિતમાં જણાવેલ પ્રક્રિયા પાકતી રકમ વસૂલ કરવા માટે અનુસરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને નોટિસ મોકલીને અથવા વ્યક્તિગત મુલાકાતો કરીને યાદ અપાવવું અને/અથવા સીક્યોરિટી, જો કોઈ હોય તો તેનો કબજો લેવો સામેલ રહેશે.

ખ) જ્યારે પણ લોનના ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવાના રિમાઇન્ડર્સને મોકલવામાં આવે છે, ત્યારે લાગુ પેનલ ચાર્જિસની પણ જાણ કરવામાં આવશે. તદ્દુપરાંત, પેનલ ચાર્જ અને તેના કારણોની વસૂલાતના કોઈપણ દાખલાની પણ જાણ કરવામાં આવશે.

ગ) કંપની દ્વારા "રીકવરી એજન્ટ માટે આચારસંહિતા" અને "પાકતી રકમ વસૂલ કરવા અને સીક્યોરિટીના રીપ્રેઝન્ટેશન માટેની નીતિ" આલેખિત કરવામાં આવી છે અને ગ્રાહક પાસેથી પાકતી રકમ વસૂલ કરતી વખતે તેનું પાલન કરશે. ક્લેક્શન પોલિસી વિનમ્રતા, નિષ્પક્ષ વર્તણૂક અને સમજાવટ પર તૈયાર કરવામાં આવી છે.

4.5. ઇએમઆઇ આધારિત પર્સનલ લોન્સ* સાથે સંબંધિત વધારાનાં પગલાં ફ્લોટિંગ રેટ ઓફ ઇન્ટરેસ્ટ (હાઉસિંગ લોન સહિત) પર (31 ડિસેમ્બર, 2023 થી લાગુ)

ક) મંજૂરીના સમયે, કંપની લોન પર બેન્યુમાર્ક વ્યાજના દરમાં ફેરફારની સંભવિત અસર વિશે ઋણલેનારાઓને સ્પષ્ટપણે જાણ કરશે, જે ઇએમઆઇ અને / અથવા અવધિ અથવા બંનેમાં ફેરફારો તરફ દોરી જશે. ત્યારબાદ, ઉપરોક્તને કારણે ઇએમઆઇ/અવધિ અથવા બંનેમાં કોઈ પણ પ્રકારનો વધારો થાય તો તેની જાણ તાત્કાલિક ઋણલેનારને કરવામાં આવશે.

ખ) આઈસીઆઈસીઆઈ હોમ પ્રાઇમ લેન્ડિંગ રેટ (IHPLR)ને રીસેટ કરતી વખતે, કંપની ઋણલેનારાઓને કંપનીની પ્રાઇસિંગ પોલિસી અનુસાર નિયત દરે સ્વિચ ઓન કરવાનો વિકલ્પ પૂરો પાડશે. સ્વિચનો આવો વિકલ્પ લાગુ ચાર્જિસ સાથે લોનના કાર્યકાળ દરમિયાન મહત્તમ 2 વખત ઉપલબ્ધ રહેશે.

ગ) ઋણ લેનારાઓને (1) ઇએમઆઇમાં વધારો અથવા અવધિની લંબાઈ અથવા બંને વિકલ્પોના સંયોજન માટે પસંદ કરવાનો વિકલ્પ પણ આપવામાં આવશે; અને, (ii) લોનના કાર્યકાળ દરમિયાન કોઈ પણ સમયે, આંશિક અથવા સંપૂર્ણ રીતે, પૂર્વચુકવણી માટે.

ઘ) કંપની આવરી લેતા ઋણલેનારાઓને સુલભ ત્રિમાસિક નિવેદનો પ્રદાન કરશે/સુલભ બનાવશે

i. અત્યાર સુધીમાં વસૂલવામાં આવેલા મુદ્દલ અને વ્યાજ,

ii. ઇએમઆઇની રકમ, બાકી રહેલા ઇએમઆઇની સંખ્યા અને

iii. લોનના સંપૂર્ણ કાર્યકાળ માટે વાર્ષિક વ્યાજ દર / વાર્ષિક ટકાવારી દર (એપીઆર)

વ્યક્તિગત લોન આરબીઆઈના પરિપત્ર નં. માં વ્યાખ્યાયિત કર્યા મુજબની રહેશે. ડી.બી.આર. 04 જાન્યુઆરી, 2018 ના રોજ " એક્સબીઆરએલ રિટર્ન્સ – હાર્મોનાઇઝેશન ઓફ બેંકિંગ સ્ટેટિસ્ટિક્સ" પર નં. DBR.No.BP.BC.99/08.13.100/2017-18 **5.ગુપ્તતા અને ગોપનિયતા**

કંપની બધાં જ ગ્રાહકોની વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનિય માનશે (ગ્રાહક તેના ગ્રાહક ન રહે ત્યારે પણ) અને તે નીચે જણાવેલા સિદ્ધાંતો અને નીતિઓ દ્વારા માર્ગદર્શિત રહેશે.

ક) કંપની ગ્રાહકના અકાઉન્ટ્સ સંબંધિત માહિતી અથવા ડેટા જે ગ્રાહક દ્વારા કે અન્યથા પૂરા પડાયા હોય તે અમારા સમૂહમાં અન્ય કંપનીઓ/મંડળીઓ સહિત અન્ય કોઈને જાહેર નહીં કરે, સિવાય કે નીચે જણાવેલા અપવાદરૂપ કિસ્સાઓમાં:

i. જો કંપનીએ કાયદા દ્વારા માહિતી આપવાની રહેતી હોય.

ii. જો માહિતી જાહેર કરવાની જનતા પ્રત્યેની ફરજ હોય.

iii. જો કંપનીના હિતો માટે માહિતી આપવી જરૂરી હોય (દાખલા તરીકે, દગો થતો રોકવા) તો પરંતુ કંપની આનો ઉપયોગ ગ્રાહકો અથવા તેમનાં અકાઉન્ટ્સ (ગ્રાહકના નામ અને સરનામા સહિત) વિશે અમારા સમૂહમાં અન્ય કંપનીઓ સહિત અન્ય કોઈને પણ માર્કેટિંગ હેતુસર માહિતી આપવાના કારણથી ઉપયોગ નહીં કરે.

iv. જો ગ્રાહકો અમને માહિતી જાહેર કરવાનું કહે, અથવા જો કંપની પાસે ગ્રાહકની પરવાનગી હોય.

v. જો કંપનીને ગ્રાહક વિશે રેફરન્સ આપવા કહેવામાં આવ્યું હોય તો કંપની તે આપે એ પહેલા કંપનીને આ માટે ગ્રાહકની સંમતિ જરૂરી રહેશે.

ખ) જો ગ્રાહક દ્વારા વિનંતી કરવામાં આવે તો કંપની પ્રવર્તમાન કાયદાકીય માળખા અંતર્ગત ગ્રાહકો વિશે કંપની પાસે રહેલા વ્યક્તિગત રેકોર્ડ્સની પહોંચ મેળવવાના ગ્રાહકના અધિકારો વિશે ગ્રાહકોને જણાવશે

ગ) કંપની માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ નહીં કરે સિવાય કે ગ્રાહક દ્વારા આ માટે સંમતિ આપવામાં આવી હોય.

6. ફરિયાદો, ગ્રીવન્સ અને અભિપ્રાયો

6.1. આંતરિક પ્રક્રિયાઓ

ક) જો ગ્રાહકો, ચેનલ પાર્ટનર્સ, ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્ટો (ડીએસએ), ડાયરેક્ટ માર્કેટિંગ એજન્ટ (ડીએમએ) ઇત્યાદિ ધરાવતા હોય તેના સહિત ઓનલાઇન પ્રાપ્ત થયેલ ફરિયાદો અને ગ્રીવન્સ મેળવવા, નોંધવા અને નિકાલ કરવાની પ્રણાલી અને પ્રક્રિયા ધરાવે છે જે કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે.

ખ) ફરિયાદોના નિષ્પક્ષ અને ઝડપી સમાધાન માટેની અમારી પ્રક્રિયાઓની વિગતો ક્યાંથી મેળવવી એ વિશે કંપની ગ્રાહકોને જણાવશે.

ગ) જો ગ્રાહકો ફરિયાદ કરવા ઇચ્છતા હોય તો કંપની ગ્રાહકોને જણાવશે

i) આ કેવી રીતે કરવું

ii) ફરિયાદ ક્યાં કરી શકાય છે

iii) ફરિયાદ કેવી રીતે કરવી જોઈએ

iv) જવાબની અપેક્ષા ક્યારે રાખવી

v) નિવારણ માટે કોનો સંપર્ક કરવો

vi) જો તેઓ પરિણામથી ખુશ ન હોય તો શું કરવું

અમારો સ્ટાફ ગ્રાહકોને જો કોઈ પ્રશ્નો હોય તો તેમાં સહાયતા કરશે.

ઘ) જો ગ્રાહકની ફરિયાદ લેખિતમાં મળી હોય તો કંપની ગ્રાહકને એક અઠવાડિયાની અંદર તેની પહોંચ/પ્રતિસાદ આપવા પ્રયાસ કરશે. જો ગ્રાહકની ફરિયાદ કંપનીના નિયુક્ત ટેલીફોન હેલ્પ ડેસ્ક અથવા કસ્ટમર સર્વિસ નંબર પર ફોન દ્વારા જણાવવામાં આવી હોય તો કંપની ગ્રાહકને કમ્પ્લેટ રેફરન્સ નંબર આપશે અને ઉચિત સમયની અંદર તેની પ્રગતિ વિશે તેમને માહિતગાર કરશે.

ચ) બાબતની તપાસ કર્યા પછી કંપની ગ્રાહકને અંતિમ પ્રતિભાવ મોકલશે અથવા કંપનીને પ્રતિભાવ આપવા વધુ સમયની શા માટે જરૂર છે તે સમજાવશે અને ગ્રાહકની ફરિયાદ મળ્યાની ચાર અઠવાડિયાની અંદર આમ કરવા પ્રયાસ કરશે, અને આ છતા જો ગ્રાહકો સંતુષ્ટ ન હોય તો ફરિયાદ આગળ કઈ રીતે કરવી તે ગ્રાહકોને જણાવશે.

એફ) કંપની તેની વેબસાઇટ પર અપડેટેડ ગ્રાહક તકરાર નિવારણ મિકેનિઝમ અને ડિજિટલ વોલ પર તેની દરેક શાખાને પ્રકાશિત કરશે, જેમાં ગ્રાહકને તેમની ફરિયાદોના નિવારણ માટે ઉપલબ્ધ વિવિધ ચેનલોની રૂપરેખા આપવામાં આવશે અને તે સમયની રૂપરેખા આપવામાં આવશે જેની અંદર કંપની પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદોનો જવાબ આપશે.

જી) જો ગ્રાહકને એક મહિનાના સમયગાળામાં કંપની તરફથી પ્રતિસાદ ન મળે અથવા પ્રાપ્ત પ્રતિસાદથી અસંતુષ્ટ હોય તો ગ્રાહક એનએચબીની વેબસાઇટ પર અથવા એનએચબી, નવી દિલ્હી પર પોસ્ટ દ્વારા તેની ફરિયાદો ઓનલાઇન કરીને એનએચબીના ફરિયાદ નિવારણ સેલનો સંપર્ક સાધી શકે છે.

7. એડવર્ટાઇઝિંગ, માર્કેટિંગ અને સેલ્સ

ક) કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે દરેક એડવર્ટાઇઝિંગ અને પ્રમોશનલ મટીરિયલ સ્પષ્ટ, અને વાસ્તવિક હોય.
ખ) કોઈ મીડિયા અને પ્રમોશનલ લીટરેચરમાં કોઈ જાહેરાતમાં કે જે સેવા અને ઉત્પાદન બાબતે ધ્યાન ખેંચતી હોય અને વ્યાજ દરનો સંદર્ભ સામેલ કરતી હોય તો, કંપની એ પણ જણાવશે કે અન્ય ફી અને ચાર્જિસ લાગુ થશે કે નહીં અને સુસંગત નિયમો અને શરતોની સંપૂર્ણ વિગતો વિનંતી કરવા પર અથવા તો વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ છે.

ગ) ગ્રાહકો વ્યાજ દરો, સામાન્ય ફી અને પેનલ ચાર્જિસ (જો કોઈ હોય તો) વિશેની માહિતી

નીચેના માંથી કોઈ એક મારફત મેળવી શકશે:

- i) કંપનીની શાખાઓમાં નોટિસ જોઈને
- ii) કંપનીની શાખાઓ અથવા હેલ્પલાઇન પર કૉલ કરીને.
- iii) કંપનીના નિયુક્ત કર્મચારી/હેલ્પ ડેસ્ક મારફત
- iv) ટેરિફ શેડ્યુલનો ઉલ્લેખ કરવો
- v) કંપનીની વેબસાઈટ પરથી

ઘ) જો સપોર્ટ સેવાઓ પૂરી પાડવા કંપની ત્રીજા પક્ષકારોની સેવા મેળવે છે તો કંપની પ્રયાસ કરશે કે આ ત્રીજા પક્ષકારો ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતી (જો અગર આવા ત્રીજા પક્ષકારોને ઉપલબ્ધ હોય તો) કંપની જાળવે એ જ ગોપનિયતા અને સલામતીના સ્તર સાથે જાળવશે.

ચ) જો યોગ્ય લાગે તો કંપની ગ્રાહકોને તેમણે લીધેલા કંપનીના ઉત્પાદનોની વિવિધ ખૂબીઓ વિશે વખતો વખત જાણ કરશે. કંપનીના અન્ય ઉત્પાદનો અથવા કંપનીના ઉત્પાદનો/સેવાઓ સંદર્ભે પ્રમોશનલ ઑફરો વિશેની માહિતી ગ્રાહકોને તો જ જણાવવામાં આવશે જો ગ્રાહકોએ આવી માહિતી/સેવા મેળવવા માટે તેમની સંમતિ આપી હોય.

ઝ) કંપની ઉત્પાદનો/સેવાઓના પ્રચાર માટે જેમની સેવાઓ મેળવી શકે એ ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઓ (ડીએસએ) અથવા ડાયરેક્ટ માર્કેટિંગ એજન્ટ્સ (ડીએમએ) માટે આચાર સંહિતા આવેખિત કરી છે જે અન્ય બાબતોની સાથેય તેઓ કંપનીના ઉત્પાદનોનું વેચાણ કરવા ગ્રાહકોને રૂબરૂ અથવા ફોન પર સંપર્ક કરે ત્યારે પોતાની ઓળખ આપવાનું જરૂરી બનાવે છે.

છ) જો ગ્રાહકો પાસેથી અમારા પ્રતિનિધિ/કુરિયર અથવા ડીએસએ કોઈ અયોગ્ય વર્તણૂકમાં સંકળાયેલ હોવાની અથવા આ સંહિતાનો ભંગ કર્યાની કોઈ ફરિયાદ મળે તો, કંપની તપાસ કરવા યોગ્ય પગલાં લેશે અને ગ્રાહકને સંતોષ થાય એ રીતે ફરિયાદનું સમાધાન કરશે.

8. એકમાત્ર/સંયુક્ત ઋણલેનારના અવસાનના કિસ્સામાં જામીનગીરીઓ/મિલકતના દસ્તાવેજોને મુક્ત કરવાની પ્રક્રિયા

એકમાત્ર/સંયુક્ત ઋણલેનારના આકસ્મિક સંજોગોમાં કંપની મિલકતના અસલ દસ્તાવેજો નોમિની/કાનૂની વારસદારોને પરત કરશે.

મૃત્યુ પામેલા ગ્રાહકોના અસલ દસ્તાવેજો મેળવવાના કિસ્સામાં કંપની દ્વારા નોમિની/કાનૂની વારસદારોના નીચેના દસ્તાવેજોની ખરાઈ થવી જાઇએ:

1. ગ્રાહકોનું ડેથ સર્ટિફિકેટ

- ii. વર્તમાન કેવાયસી ધોરણો અનુસાર સંબંધ સ્થાપિત કરતો દસ્તાવેજ.
- iii. કાનૂની વારસદાર પ્રમાણપત્ર /ઉત્તરાધિકાર પ્રમાણપત્ર / વહીવટનો પત્ર
- iv. નોમિની /કાનૂની વારસદાર ફોટો આઈડી પ્રૂફ
- v. નોમિની/લીગલ વારસદાર ફોટો અને સહી આઈડી પ્રૂફ
- vi. જો તમામ કાનૂની વારસદારો દસ્તાવેજ એકત્રીકરણના સમયે હાજર ન હોય તો: તેમાંથી દરેક પાસેથી પીઓએ કંપનીની ઇચ્છા મુજબ ફોર્મેટમાં મેળવવામાં આવશે.

9. સામાન્ય માહિતી

- ક) કંપની કર્જદારના વ્યવહારોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાનું ટાળશે સિવાય કે એ હેતુઓ માટે જે લોન એગ્રીમેન્ટના નિયમો અને શરતોમાં જણાવ્યા હોય (સિવાય કે ગ્રાહક દ્વારા પહેલા જાહેર ન કરાયેલી માહિતી ધ્યાનમાં આવી હોય).
- ખ) ગ્રાહકના અકાઉન્ટમાં ટ્રાન્ઝેક્શન્સ: જો કંપનીને ગ્રાહકના અકાઉન્ટમાં થયેલ ટ્રાન્ઝેક્શનની તપાસ કરવાની જરૂર હોય તો ગ્રાહકો કંપની સાથે અને પોલીસ/અન્ય તપાસકર્તા એજન્સીઓ સાથે સહયોગ કરશે જો અગર કંપનીને તેમને સામેલ કરવાની જરૂર પડે.
- ગ) જો ગ્રાહકો દગા ભરી પ્રવૃત્તિ કરે તો ગ્રાહકના અકાઉન્ટમાં થતા બધાં જ નુકસાનો માટે ગ્રાહકો જવાબદાર રહેશે. જો ગ્રાહક પૂરતી કાળજી રાખ્યા વગર કાર્ય કરે અને આને લીધે નુકસાનો થાય તો એની માટે ગ્રાહકો જવાબદાર બની શકે છે.
- ઘ) કંપની ગ્રાહકને નીચે જણાવેલી કોઈ એક અથવા વધુ ભાષાઓમાં અમારાં ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશે માહિતી પૂરી પાડશે: હિન્દી, અંગ્રેજી અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષા.
- ચ) કંપની ધિરાણ આપવા અથવા તેના દ્વારા પૂરાં પડતા અન્ય કોઈ ઉત્પાદનો, સેવાઓ, સુવિધાઓ ઇત્યાદિ પૂરી પાડવાની બાબતમાં ઉંમર, જ્ઞાતિ, લિંગ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ધર્મ, જાત અથવા અક્ષમતાના મુદ્દે કોઈ ભેદભાવ નહીં કરે.
- છ) કંપની કર્જદાર તરફથી લોન/ ઋણ લેનાર એકાઉન્ટ ટ્રાન્સફર કરવા માટેની અરજીની પ્રક્રિયા કરશે. કંપની અરજી મળ્યાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર સંમતિ અથવા અન્ય જવાબ જણાવશે. આ ટ્રાન્સફર કાયદા અનુસારની પારદર્શક કોન્ટ્રાક્યુઅલ શરતો મુજબ રહેશે.
- જ) સંહિતા જાહેર કરવા, કંપની આ કરશે
 - ગ્રાહકોને સંહિતાની પ્રત પૂરી પાડશે, જો વિનંતી કરવામાં આવે તો.
 - વિનંતી કરવા પર આ સંહિતાને ઓવર દે કાઉન્ટર અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક કમ્યુનિકેશન અથવા મેઈલ મારફત ઉપલબ્ધ કરશે.
 - આ સંહિતાને દરેક શાખા પર અને કંપનીની વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ કરશે.
 - એ સુનિશ્ચિત કરશે કે કંપનીના કર્મચારી સંહિતા વિશે સુસંગત માહિતી પૂરી પાડવા અને સંહિતાનો અમલ કરવા માટે તાલીમ મેળવેલ હોય.