



**GIC HOUSING FINANCE LTD.**

YOUR ROAD TO A DREAM HOME

ઉચિત આચાર સંહિતા (ફેઅર પ્રક્ટિસીસ કોડ)

જીઆઈસી હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડે નેશનલ હાઉસિંગ બેંક દ્વારા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ માટે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ પર તેના પરિપત્ર નંબર NHB (ND)/DRS/POL- નંબર 16/2006 તારીખ 05 સપ્ટેમ્બર, 2006 દ્વારા જારી કરાયેલી માર્ગદર્શિકા અનુસાર ઓક્ટોબર 2006માં બોર્ડ દ્વારા માન્ય ઉચિત આહાર સંહિતા અપનાવી હતી. આ સંહિતા નેશનલ હાઉસિંગ બેંક દ્વારા તેના પરિપત્ર નંબર NHB (ND)/DRS/POL- નંબર 34/2010-11 તારીખ 11 ઓક્ટોબર, 2010 દ્વારા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ માટે ફેર પ્રેક્ટિસીસ કોડ પર જારી કરવામાં આવેલી માર્ગદર્શિકા અનુસાર સુધારવામાં આવી છે. સુધારેલ સંહિતા બોર્ડ દ્વારા 29 જાન્યુઆરી, 2011 ના રોજ સુધારેલી માર્ગદર્શિકાને મંજૂરી આપ્યા પછી 29 જાન્યુઆરી, 2011 થી અમલી બનેલ છે અને બોર્ડ દ્વારા 17 મે, 2023 ના રોજ તેની સમીક્ષા કરવામાં અને મંજૂરી આપવામાં આવેલ છે.

NHB એ ત્યારપછી તારીખ 1 જુલાઈ, 2017 ના રોજ પરિપત્ર નં. NHB(ND)DRS/REG/MC-03/2017 દ્વારા જારી કરાયેલા તેના માસ્ટર પરિપત્રમાં અમુક વધારા સાથે ઉપરોક્ત તમામ પરિપત્ર માર્ગદર્શિકાઓનો પણ સમાવેશ કર્યો છે. ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા તેમના "માસ્ટર ડાયરેક્શન- નોન બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની- હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપની (રિઝર્વ બેંક) ડાયરેક્શન 2021" નંબર RBI/2020-21/73, DOR.FIN.HFC.CC.NO.120/ 03.10.136/2020-21 મારફત જારી કરાયેલ માર્ગદર્શિકા અનુસાર સંહિતાની સમીક્ષા કરવામાં આવી છે.

## 1. હેતુઓ અને અરજી

### 1.1 સંહિતાના હેતુઓ

આ સંહિતા જીઆઈસી હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ દ્વારા શ્રેષ્ઠ કોર્પોરેટ પ્રેક્ટિસના ભાગ રૂપે હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ માટે ફેઅર પ્રેક્ટિસીસ કોડ પર નેશનલ હાઉસિંગ બેંક દ્વારા તારીખ ઓક્ટોબર 11, 2010 ના તેના પરિપત્ર નંબર NHB (ND)/DRS/POL- નંબર 34/2010- 11 દ્વારા જારી કરવામાં આવેલી માર્ગદર્શિકા અનુસાર ઘડવામાં આવી છે.

આ સંહિતા વિકસાવવામાં આવી છે: -

ક. ગ્રાહકો સાથે વ્યવહારમાં ઉચિત ધોરણો સ્થાપિત કરીને સારી અને ઉચિત પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવા;

ખ. પારદર્શિતા વધારવા જેથી ગ્રાહકોને તેઓ સેવાઓ બાબતે વાજબી રીતે શું અપેક્ષા રાખી શકે તેની વધુ સારી સમજણ મેળવી શકે;

ગ. ઉચ્ચ સંચાલનીય ધોરણો હાંસિલ કરવા માર્કેટ ફોર્સીસને પ્રોત્સાહિત કરવા;

ઘ. ગ્રાહક અને જીઆઈસીએચએફએલ વચ્ચે ઉચિત અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધને પ્રોત્સાહન આપવા; અને

ચ. હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ સિસ્ટમમાં વિશ્વાસ વધારવા માટે.

## 1.2 સંહિતાની લાગત

આ સંહિતા GICHFL દ્વારા કાઉન્ટર પર, ફોન પર, પોસ્ટ દ્વારા, ઇન્ટરેક્ટિવ ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો અથવા ઇન્ટરનેટ દ્વારા અથવા અન્ય કોઈપણ માધ્યમ દ્વારા પૂરાં પાડવામાં આવતા બધાં જ ઉત્પાદનો અને સેવાઓને લાગુ પડે છે તથા GICHFLના તમામ કાર્યાલયો અને તમામ કર્મચારીઓને અને તેના વ્યવસાય દરમિયાન તેનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા અધિકૃત વ્યક્તિઓને લાગુ પડે છે.

### 2. અમે નિષ્પક્ષ અને પારદર્શક રીતે કાર્ય કરીશું

કંપની એ સુનિશ્ચિત કરીને ગ્રાહકો સાથેના તમામ વ્યવહારોમાં નિષ્પક્ષ અને વાજબી રીતે કાર્ય કરશે કે -

ક. આ સંહિતામાં નિર્ધારિત પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ધોરણોનું તમામ ઉત્પાદનો, સેવાઓ, પ્રક્રિયાઓ અને વ્યવહારો માટે પાલન કરવામાં આવે છે.

ખ. અમારાં ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પત્ર અને ભાવનામાં સંબંધિત કાયદા અને નિયમોનું પાલન કરે છે.

ગ. ગ્રાહકો સાથેનો અમારો વ્યવહાર પ્રામાણિકતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત છે.

2. 2A. GICHF લોન અરજીની પ્રક્રિયા કરવા માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી / શુલ્ક વિશે, એ કે, જો લોનની રકમ મંજૂર/વિતરિત કરવામાં ન આવે તો ચૂકવેલી ફીની રકમ પાછી ન મળવાપાત્ર છે, પૂર્વ-ચુકવણીના વિકલ્પો અને શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો, વિલંબિત પુનઃચુકવણી માટે ઇંડ, જો કોઈ હોય તો, લોનને ફિક્સમાંથી ફ્લોટિંગ રેટમાં અથવા તેનાથી વિપરીત બદલવા માટેના કન્વર્ઝન ચાર્જીસ, કોઈ વ્યાજ રિસેટ ક્લોઝ લાગુ હોવો અને અન્ય કોઈપણ બાબત જે ઋણ લેનારના હિતને અસર કરે એ બધી જ માહિતી ઋણ લેનાર (બોરાઅર)ને પારદર્શક રીતે જાહેર કરશે. બીજા શબ્દોમાં કહીએ તો, GICHF લોન અરજીની પ્રક્રિયા/મંજૂરી સાથે સંકળાયેલા તમામ શુલ્ક સહિત 'ઓલ ઈન કોસ્ટ' પારદર્શક રીતે જાહેર કરશે. આવા શુલ્ક/ફી ભેદભાવ રહિત હોય તે પણ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે.]

### 3. જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ

#### 3.1 અમે કરીશું

- ક. જાહેરાત અને પ્રમોશનલની બધી જ સામગ્રી સ્પષ્ટ, અને ગેરમાર્ગે દોરનારી નથી તે સુનિશ્ચિત કરીશું.
- ખ. કોઈપણ મીડિયા અને પ્રમોશનલ સાહિત્યમાં સેવા અથવા ઉત્પાદન તરફ ધ્યાન દોરતી કોઈપણ જાહેરાતમાં છે વ્યાજ દરનો સંદર્ભ સામેલ છે, અમે એ પણ સૂચવીશું કે અન્ય ફી અને શુલ્ક લાગુ થશે કે કેમ અને સંબંધિત નિયમો અને શરતોની સંપૂર્ણ વિગતો વિનંતી કરવા પર ઉપલબ્ધ છે.
- ગ. અમે વ્યાજ દરો, સામાન્ય ફી અને શુલ્ક અંગેની માહિતી અમારાં બધાં જ કાર્યાલયોમાં નોટીસ દ્વારા; ટેલિફોન અથવા હેલ્પલાઇન દ્વારા; કંપનીની વેબસાઇટ પર; નિયુક્ત સ્ટાફ / હેલ્પડેસ્ક મારફત; અથવા ટેરિફ શેડ્યૂલ પૂરું પાડીને આપીશું.
- ઘ. જો અમે સહાયક સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે તૃતીય પક્ષોની સેવાઓનો લાભ લઈએ, તો અમે ખાતરી કરીશું કે આવા તૃતીય પક્ષો ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતી (જો આવા તૃતીય પક્ષોને કોઈ ઉપલબ્ધ હોય તો) અમે રાખીએ એટલી જ ગોપનીયતા અને સુરક્ષાની સમાન ડિગ્રી સાથે જાળવે છે.
- ચ. અમે સમય સમય પર, ગ્રાહકોને તેમણે લીધેલા પ્રોડક્ટ્સની વિવિધ ખૂબીઓ વિશે જાણ કરી શકીએ છીએ. ઉત્પાદનો/સેવાઓના સંદર્ભમાં અમારાં અન્ય ઉત્પાદનો અથવા પ્રમોશનલ ઓફર્સ વિશેની માહિતી ગ્રાહકોને તો જ જણાવવામાં આવશે જો અગર તેણે/તેણીએ આવી માહિતી/સેવા મેળવવા માટે તેની/તેણીની સંમતિ આપી હોય અને તે મેઈલ દ્વારા અથવા વેબસાઇટ પર તેના માટે નોંધણી કરીને અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર પૂરી પાડવામાં આવશે.
- છ. અમારા ડીએસએ/ડીએસટી માટે આચારસંહિતા નક્કી કરશે, જેમની સેવાઓ ઉત્પાદનો/સેવાઓના માર્કેટિંગ માટે લેવામાં આવે છે, જેમાં અન્ય બાબતોની સાથે, જ્યારે તેઓ અમારાં ઉત્પાદનો વેચવા ગ્રાહકનો સંપર્ક કરે છે ત્યારે તેમણે પોતાની ઓળખ આપવી આવશ્યક બને છે.
- જ. અમારા પ્રતિનિધિ/કુરિયર અથવા DSA/DSTએ કોઈ અયોગ્ય વર્તણૂક કરી છે અથવા આ સંહિતાનું ઉલ્લંઘન કર્યું છે તેવી ગ્રાહક તરફથી કોઈ ફરિયાદ પ્રાપ્ત થવાના કિસ્સામાં, ફરિયાદની તપાસ કરવા અને તેને હાથ ધરવા અને નુકસાનને સરભર કરવા માટે યોગ્ય પગલાં ભરવામાં આવશે.

#### 4. લોન્સ

##### 4.1 લોન માટેની અરજીઓ અને તેની પ્રક્રિયા

અમે અમારા ગ્રાહકોને તમામ જરૂરી માહિતી કે જે ગ્રાહકના હિતને અસર કરે તેના વિશે અરજી પત્રકો/બ્રોશર્સ/પોસ્ટર્સ દ્વારા અથવા ગ્રાહકો સાથે મીટિંગ દરમિયાન ઈત્યાદિ રીતે જાણ કરીશું. અમે લોન અરજી પત્રક સાથે રજૂ કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજોની સૂચક સૂચિ પ્રદાન કરીશું.

અમે લોનની મંજૂરી માટે સત્તાના સ્તરના આધારે નિકાલ માટેની સમયમર્યાદા સાથે પ્રાધાન્યમાં લોન અરજીની પ્રાપ્તિ માટે સ્વીકૃતિ આપવાની સિસ્ટમને અનુસરીશું.

## લોન મૂલ્યાંકન અને શરતો

ક. સામાન્ય રીતે લોન અરજીની પ્રક્રિયા માટે જરૂરી તમામ વિગતો અમે અરજી સમયે એકત્રિત કરીશું. જો અમને કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર હોય, તો ગ્રાહકને તે મુજબ જાણ કરવામાં આવશે.

ખ. અમે ગ્રાહકને લોન મંજૂરીની જાણ તેના નિયમો અને શરતો સહિત કરીશું.

ગ. અમે વિનંતી કરવા પર ગ્રાહક દ્વારા એક્ઝિક્યુટ કરાયેલા તમામ લોન દસ્તાવેજોની નકલો સાથે લોન દસ્તાવેજમાં ટાંકવામાં આવેલા દરેક એન્કલોઝરની નકલ પૂરી પાડીશું.

## લોન અરજી અસ્વીકાર્ય થયાની જાણ

જો અમે ગ્રાહકને લોન નથી આપી શકતા, તો અમે અસ્વીકાર (જ્યાં શક્ય હોય ત્યાં) માટેના કારણ(ણો) લેખિતમાં જણાવીશું.

## લોનની ફાળવણી સહિત નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારો

ફાળવણી લોન એગ્રીમેન્ટ/મંજૂરી પત્ર મુજબ ફાળવણી સમયપત્રક અનુસાર કરવામાં આવશે.

ગ્રાહકોને નિયમો અને શરતોમાં થતા ફેરફારો સહિત ડિસ્બર્સમેન્ટ શેડ્યૂલ, વ્યાજ દરો, સર્વિસ ચાર્જિસ, પ્રીપેમેન્ટ ચાર્જિસ, અન્ય લાગુ થતા ચાર્જિસ ઇત્યાદિ વિશે જાણ કરવામાં આવશે. સામાન્ય રીતે, ફેરફારો સંભવિત અસર દ્વારા યોગ્ય સૂચના આપીને કરવામાં આવશે. જો આવા ફેરફારથી ગ્રાહકને ગેરલાભ થતો હોય તો તે/તેણી 60 દિવસની અંદર અને નોટિસ આપ્યા વિના તેનું/તેણીનું અકાઉન્ટ બંધ કરી શકે છે અથવા કોઈ વધારાના શુલ્ક અથવા વ્યાજ ચૂકવ્યા વિના તેને સ્વિચ કરી શકે છે.

એગ્રીમેન્ટ હેઠળ ચૂકવણી અથવા કામગીરીને રિકોલ / ઝડપી બનાવવા અથવા વધારાની સિક્યોરિટીઝ મેળવવાનો નિર્ણય લેતા પહેલા, અમે લોન એગ્રીમેન્ટના અનુસંધાનમાં ઉધાર લેનારાઓ (બોરોઅર્સ) ને નોટિસ આપીશું.

અમે લેણી નીકળતી બધી જ રકમની પુનઃચૂકવણી કરી દેવા પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત થઈ જવા પર ઉધાર લેનાર (બોરોઅર) સામે અમે ધરાવી શકીએ એ અન્ય કોઈ દાવા માટે લીન અથવા કોઈ કાયદેસરના અધિકારને આધીન બધી જ સિક્યોરિટીઝ રિલીઝ કરીશું. જો આવા રાઈટ ઓફ સેટ ઓફનો ઉપયોગ કરવાનો હોય તો ઉધાર લેનારને આની નોટિસ બાકીના દાવાઓ અને શરતો કે જેના હેઠળ અમે સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચૂકવણી ન થાય ત્યાં સુધી સિક્યોરિટીઝને જાળવી રાખવા માટે હકદાર છીએ તેની સંપૂર્ણ વિગતો સહિત આપવામાં આવશે.

## 4.2 ગેરંટર્સ (બાંધધરી આપનાર)

જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ લોન માટે ગેરંટર બનવાનું વિચારી રહી હોય, ત્યારે તેને/તેણીને નીચેની બાબતોની જાણ કરવામાં આવશે:

ક. ગેરંટર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારી.

ખ. જવાબદારીની રકમ જેની માટે તે/તેણી પોતે કંપનીને પ્રતિબદ્ધ થશે.

ગ. સંજોગો કે જેમાં અમે તેને/તેણીને તેની/તેણીની જવાબદારી ચૂકવવા માટે બોલાવીશું.

ઘ. જો તે/તેણી ગેરંટર તરીકે અમને ચૂકવણી કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો શું કંપનીમાં તેના/તેણીના અન્ય નાણાં પર અમને અધિકાર રહે છે કે કેમ.

ચ. શું ગેરંટર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારીઓ ચોક્કસ સીમા સુધી મર્યાદિત છે કે પછી અમર્યાદિત છે.

છ. સમય અને સંજોગો કે જેમાં ગેરંટર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારીઓ છૂટી કરવામાં આવશે તેમજ અમે તેને/તેણીને આ વિશે સૂચિત કરીશું તે રીત. તે/તેણી જેની માટે ગેરંટર બન્યા છે તે ઉધાર લેનારની આર્થિક સ્થિતિમાં કોઈ મહત્વના પ્રતિકૂળ ફેરફાર/રો થવા વિશે અમે તેને/તેણીને જાણ કરીશું.

#### 4.3 ગુપ્તતા અને ગોપનીયતા

ગ્રાહકોની બધી જ અંગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય ગણવામાં આવશે જ્યારે ગ્રાહકો ગ્રાહક ન રહે ત્યારે પણ, અને નીચેના સિદ્ધાંતો અને નીતિઓ દ્વારા માર્ગદર્શન આપવામાં આવશે. અમે ગ્રાહકના અકાઉન્ટ્સ સંબંધિત માહિતી અથવા ડેટા પછી ભલે તે ગ્રાહકો દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવ્યા હોય કે અન્યથા હોય તે અમારા સમૂહમાં અન્ય કંપનીઓ/એન્ટિટીઓ સહિત કોઈને પણ જાહેર કરીશું નહીં, નીચેના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓ સિવાય:

ક. જો માહિતી કાયદા દ્વારા આપવાની હોય.

ખ. જો માહિતી જાહેર કરવાની જાહેર જનતા પ્રત્યેની ફરજ હોય.

ગ. જો અમારાં હિતો માટે અમારે માહિતી આપવી જરૂરી હોય (દાખલા તરીકે, છેતરપિંડી રોકવા) પરંતુ તેનો ઉપયોગ ગ્રાહક અથવા ગ્રાહકના ખાતાઓ વિશેની માહિતી [ગ્રાહકના નામ અને સરનામા સહિત] અન્ય કોઈ સહિત સમૂહમાં અન્ય કંપનીઓને માર્કેટિંગ હેતુઓસર આપવાના કારણ તરીકે ન થવો જોઈએ.

ઘ. જો ગ્રાહક અમને માહિતી જાહેર કરવા કહે, અથવા ગ્રાહકની પરવાનગી સાથે.

ચ. જો અમને ગ્રાહક વિશે કોઈ સંદર્ભ આપવાનું કહેવામાં આવે, તો અમે તે આપતા પહેલા તેની/તેણીની લેખિત પરવાનગી મેળવીશું.

છ. અમે ગ્રાહક વિશે ધરાવીએ છીએ તે પર્સનલ રેકૉર્ડ્સની પહોંચ મેળવવા માટે પ્રવર્તમાન કાનૂની માળખા હેઠળ તેના/તેણીના અધિકારોની સીમા વિશે તેને/તેણીને જાણ કરવામાં આવશે.

જ. અમે અમારા સહિત કોઈના પણ દ્વારા માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ કરીશું નહીં, સિવાય કે ગ્રાહક આમ કરવા માટે અમને વિશેષ અધિકૃત કરે.

#### 4.4 ક્રેડિટ રેફ્રન્સ એજન્સીઓ

ક. લોન અકાઉન્ટ ખોલતા પહેલા, ગ્રાહકના અકાઉન્ટની વિગતો ક્રેડિટ રેફ્રન્સ એજન્સીઓને અમે ક્યારે જણાવશું અને તેમની સાથે ક્યારે ચકાસણી કરશું તેના વિશે અમે ગ્રાહકોને જાણ કરીશું.

ખ. ગ્રાહક અમારા દેણદાર છે તે વ્યક્તિગત ઋણ વિશેની માહિતી અમે ક્રેડિટ રેફ્રન્સ એજન્સીઓને આપી શકીએ છીએ, જો:

i. ગ્રાહક તેની/તેણીની ચૂકવણીમાં પાછળ રહી ગયા હોય.

ii. દેણી નીકળતી રકમ વિવાદિત ન હોય.

iii. અમારી ઔપચારિક માંગણી પછી ગ્રાહકે કોઈ પ્રસ્તાવ ન કર્યો હોય કે અમે તેના/તેણીના ઋણને પાછા ચૂકવવા બાબતે સંતુષ્ટ છીએ.

ગ. આ કિસ્સાઓમાં, ગ્રાહક અમને ચૂકવવા જવાબદાર છે તે ઋણ વિશેની માહિતી અમે ક્રેડિટ રેફ્રન્સ એજન્સીઓને આપવાની યોજના ધરાવીએ છીએ તેના વિશે અમે ગ્રાહકને લેખિતમાં જાણ કરીશું. એ સાથે જ, અમે ગ્રાહકને ક્રેડિટ રેફ્રન્સ એજન્સીઓની ભૂમિકા અને તેઓ પૂરી પાડે છે તે માહિતીની ક્રેડિટ મેળવવાની ગ્રાહકની ક્ષમતા પર શું અસર થઈ શકે છે તે સમજાવશું.

ઘ. જો ગ્રાહકે અમને તેની/તેણીની પરવાનગી આપી હોય તો અમે ક્રેડિટ રેફ્ર સ એજન્સીઓને ગ્રાહકના અકાઉન્ટ વિશેની અન્ય માહિતી આપી શકીએ છીએ.

ચ. ક્રેડિટ રેફ્ર સ એજન્સીઓને આપવામાં આવેલી માહિતીની એક નકલ ગ્રાહકને જો માંગવામાં આવે તો અમારા દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવશે.

#### 4.5 લેણી નીકળતી રકમ મેળવવી

4.5.1 જ્યારે પણ લોન આપવામાં આવે છે, ત્યારે અમે ગ્રાહકને પુનઃચૂકવણીની પ્રક્રિયા રકમ, મુદત અને પુનઃચૂકવણીની મુદત દ્વારા સમજાવીશું. પરંતુ, જો ગ્રાહક પુનઃચૂકવણીના સમયપત્રકનું પાલન ન કરે, તો લેણી રકમની વસૂલાત માટે જે તે પ્રદેશના કાયદા અનુસાર નિર્ધારિત પ્રક્રિયા અનુસરવામાં આવશે.

આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને નોટિસ મોકલીને અથવા વ્યક્તિગત મુલાકાતો કરીને યાદ કરાવવાનો અને/અથવા સીક્યોરિટીનો પુનઃ કબજો મેળવવાનો સમાવેશ થશે.

4.5.2 અમારી કલેક્શન નીતિ સૌજન્ય, ઉચિત વ્યવહાર અને સમજાવટ પર બનેલી છે. અમે ગ્રાહકના વિશ્વાસ અને લાંબા ગાળાના સંબંધોને મજબૂત કરવામાં માનીએ છીએ. લેણી નીકળતી રકમ મેળવવા અથવા/અને સીક્યોરિટી રીપોઝિશન માટે અમારા સ્ટાફ અથવા અમારું પ્રતિનિધિત્વ કરવા અધિકૃત કોઈ વ્યક્તિએ તેની/તેણીની ઓળખ આપવાની રહેશે અને ઓફિસ દ્વારા જારી કરાયેલો ઓથોરિટી લેટર દર્શાવવાનો રહેશે અને વિનંતી કરવા પર કંપની દ્વારા અથવા કંપનીની અધિકૃતતા હેઠળ જારી કરાયેલું તેનું/તેણીનું આઈડેન્ટિટી કાર્ડ દર્શાવવાનું રહેશે. અમે ગ્રાહકોને બાકી લેણી રકમ વિશે બધી જ માહિતી પૂરી પાડીશું અને લેણી રકમની ચુકવણી માટે પૂરતી સૂચના આપવાનો પ્રયત્ન કરીશું.

4.5.3 સ્ટાફના તમામ સભ્યોએ અથવા કલેક્શન અને/અથવા સીક્યોરિટી રીપોઝિશન માટે અમારું પ્રતિનિધિત્વ કરવા અધિકૃત કોઈપણ વ્યક્તિએ નીચે દર્શાવેલ માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરવાનું રહેશે:

ક. ગ્રાહકનો સામાન્ય રીતે તેની/તેણીની પસંદગીના સ્થળે અને જો કોઈ નિર્દિષ્ટ સ્થળ ન હોય તો તેના/તેણીના ઘરે અને જો તેના/તેણીના ઘરે ઉપલબ્ધ ન હોય તો વ્યવસાય/રોજગારના સ્થળે સ્થાને અને તેના/તેણીના રહેઠાણના સ્થળે સંપર્ક કરવામાં આવશે.

ખ. કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટેની ઓળખ અને અધિકૃતતા ગ્રાહકને પહેલીવારમાં જ જણાવવાના રહેશે.

ગ. ગ્રાહકની ગોપનીયતાનું સન્માન કરવાનું રહેશે.

ઘ. ગ્રાહક સાથેની વાતચીત વિનમ્રતા ભરી રહેશે.

ચ. અમારાં પ્રતિનિધિઓ 0700 કલાકથી 1900 કલાક દરમિયાન ગ્રાહકોનો સંપર્ક કરશે, સિવાય કે ગ્રાહકના વ્યવસાય અથવા રોજગારના વિશેષ સંજોગોમાં અન્યથા જરૂરી હોય.

છ. શક્ય હોય ત્યાં સુધી ચોક્કસ સમયે અથવા ચોક્કસ સ્થળે કોલ ટાળવા માટેની ગ્રાહકની વિનંતીનું માન રાખવામાં આવશે.

જ. કોલ્સના સમય અને સંખ્યા તેમ જ વાતચીતની સામગ્રીનું દસ્તાવેજીકરણ કરવામાં આવશે.

ઝ. લેણી રકમ સંબંધિત બધાં જ વિવાદો અથવા ભેદભાવોનું સમાધાન પરસ્પર સ્વીકાર્ય અને યોગ્ય રીતે કરવા બધી જ સહાયતા પૂરી પાડવામાં આવશે.

ટ લેણી રકમ મેળવવા ગ્રાહકના સ્થળની મુલાકાત દરમિયાન શિષ્ટતા અને શિષ્ટાચાર જાળવવાના રહેશે.

ઠ. અનુચિત પ્રસંગો જેમ કે કુટુંબમાં શોક હોવો અથવા આવા અન્ય આપત્તિજનક પ્રસંગો પર લેણી રકમ મેળવવા કોલ્સ / મુલાકાતો કરવાનું ટાળવું જોઈએ.

## 4.6 ફરિયાદો અને ફરિયાદો

### 4.6.1 આંતરિક પ્રક્રિયાઓ

ક. કંપની તેના કાર્યાલયમાં ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદો, જો કોઈ હોય તો તે દાખલ કરવા અને/અથવા રજૂ કરવા માટે સુવિધાઓ ઉપલબ્ધ કરાવશે.

ખ. કંપની બધી જ ફરિયાદોને વાજબી સમયની અંદર સંબોધવા/જવાબ આપવાનો પ્રયત્ન કરશે અને ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદોની સ્થિતિ વિશે માહિતગાર રાખશે. બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સને ઉચિત વ્યવહાર સંહિતાના પાલનની સમયાંતરે કરાતી સમીક્ષા અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરો પર ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરી વિશે જણાવવામાં આવશે.

ગ. ફરિયાદોના નિષ્પક્ષ અને ઝડપી નિકાલ કરવા માટેની અમારી કાર્યવાહીની વિગતો ક્યાંથી મેળવવી તે ગ્રાહકને જણાવવામાં આવશે.

ઘ. જો ગ્રાહક ફરિયાદ કરવા માંગે છે, તો તેને/તેણીને કહેવામાં આવશે:

1. આ કેવી રીતે કરવું?
2. ફરિયાદ ક્યાં કરી શકાય?
3. ફરિયાદ કેવી રીતે કરવી જોઈએ?
4. જવાબની અપેક્ષા ક્યારે રાખવી?
5. સમાધાન માટે કોનો સંપર્ક કરવો?
6. જો ગ્રાહક પરિણામથી ખુશ ન હોય તો શું કરવું?
7. અમારો સ્ટાફ ગ્રાહકના કોઈપણ પ્રશ્નોમાં ગ્રાહકને મદદ કરશે.

ચ. જો ગ્રાહક તરફથી લેખિતમાં ફરિયાદ મળી હોય, તો અમે તેને/તેણીને એક અઠવાડિયાની અંદર તેની સ્વીકૃતિ/જવાબ મોકલીશું. જો ફરિયાદ અમારા નિયુક્ત ટેલિફોન હેલ્પડેસ્ક અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર ફોન પર કરવામાં આવે, તો ગ્રાહકને કમ્પ્લેટ રેકૉર્ડ નંબર આપવામાં આવશે અને વાજબી સમયગાળાની અંદર તેની પ્રગતિ વિશે જાણ કરવામાં આવશે.

છ. મુદ્દાની તપાસ કર્યા પછી, અમે ગ્રાહકને અમારો અંતિમ પ્રતિસાદ મોકલીશું અથવા જવાબ આપવા શા માટે વધુ સમયની જરૂર છે તે સમજાવીશું અને ફરિયાદ મળ્યાના 6 અઠવાડિયાની અંદર આમ કરવાનો પ્રયાસ કરીશું અને જો તેને/તેણીને હજી પણ સંતોષ ન થયો હોય તો તેની/તેણીની ફરિયાદને આગળ કઈ રીતે લઈ જવી તેના વિશે તેને/તેણીને જણાવવામાં આવશે.



જ. અમે અમારી ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયાને જાહેર કરીશું અને તે અમારી વેબસાઇટ પર ખાસ ઉપલબ્ધ હોય તે ખાતરી કરીશું.

5 સામાન્ય

અમે ગ્રાહકને આ વિશે માહિતી આપીશું: -

જો અમને આવશ્યક જણાય તો ગ્રાહકનો તેના/તેણીના રહેઠાણ અને/અથવા બિઝનેસ ટેલિફોન નંબરો પર સંપર્ક કરીને અને/અથવા તેના/તેણીના રહેઠાણ અને/અથવા બિઝનેસના સરનામા પર અમારા સ્ટાફ અથવા આ હેતુસર નિયુક્ત કરાયેલી એજન્સીઓ મારફત રૂબરૂ મુલાકાત કરીને લોન અરજીમાં તેણે/તેણીએ જણાવેલી વિગતો ચકાસવામાં આવશે.

જો અમને ગ્રાહકના અકાઉન્ટ પર થયેલા ટ્રાન્ઝેક્શનની તપાસ કરવાની જરૂર પડે અને જો અમને પોલીસ/અન્ય તપાસ એજન્સીઓને સામેલ કરવાની જરૂર પડે તો તેમને સહકાર આપવા ગ્રાહકને જાણ કરવામાં આવશે.

અમે ગ્રાહકને જણાવશું કે જો ગ્રાહક છેતરપિંડી કરે છે, તો તેના/તેણીના અકાઉન્ટ પર થતા બધા જ નુકસાન માટે તે/તેણી જવાબદાર રહેશે અને જો ગ્રાહક પૂરતી કાળજી રાખ્યા વગર કાર્ય કરે છે અને તેને લીધે નુકસાન થાય છે તો આના માટે ગ્રાહકને જવાબદાર ઠેરવવામાં આવી શકે છે. ગ્રાહકોને નીચેની કોઈપણ ભાષામાં અમારાં ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશે માહિતી આપવી: હિન્દી, અંગ્રેજી અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષા.

અમે ઉંમર, જાતિ, જ્ઞાતિ, લિંગ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ધર્મ અથવા અપંગતાના આધારે ભેદભાવ નહીં કરીએ. જો કે, અમારાં લોન ઉત્પાદનોમાં દર્શાવેલ ઉંમર મર્યાદા લાગુ રહેશે. દરેક અરજીને યોગ્યતાના આધારે સ્વતંત્ર રીતે અને બધી જ માહિતી, ઓળખ/એન્ટિટી ચકાસવા માટે આવશ્યક દસ્તાવેજો અને ગેરંટી સહિત ઓફર કરવામાં આવનારી સીક્યોરિટીની તપાસ કરીને ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે.

વધુમાં, અમે ઉત્પાદનો, સેવાઓ, સુવિધાઓ વગેરે પૂરાં પાડવામાં વિકલાંગતાના આધારે દૃષ્ટિહીન અથવા શારીરિક રીતે અશક્ત અરજદારો સાથે ભેદભાવ નહીં કરીએ.

અમે ઉધાર લેનાર (બોરોઅર) અથવા બેન્ક/નાણાકીય સંસ્થા તરફથી લોન અકાઉન્ટ ટ્રાન્સફર કરવા માટેની વિનંતીઓ પર સામાન્ય રીતે પ્રક્રિયા કરીશું.

સંહિતાના પ્રચાર માટે અમે કરીશું

ક. વર્તમાન અને નવા ગ્રાહકોને સંહિતાની નકલ પૂરી પાડશું;

ખ. વિનંતી કરવા પર આ સંહિતાને કાઉન્ટર પર અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક કોમ્યુનિકેશન અથવા મેઈલ દ્વારા ઉપલબ્ધ કરાવશું;

ગ. આ સંહિતા અમારાં દરેક કાર્યાલયોમાં અને અમારી વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવશું; અને

ઘ. સંહિતા વિશે સુસંગત માહિતી પૂરી પાડવા અને સંહિતાને અમલી કરવા અમારા સ્ટાફને તાલીમ આપવામાં આવી છે તે સુનિશ્ચિત કરશું.

અમારાં બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સને ઉચિત વ્યવહાર સંહિતાના પાલનની સમયાંતરે કરાતી સમીક્ષા અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરો પર ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરી વિશે જણાવવામાં આવશે. દરેક સમીક્ષાનો એકીકૃત અહેવાલ બોર્ડને, તેના દ્વારા ભલામણ કરવામાં આવી શકે તેમ નિયમિત અંતરાળે રજૂ કરવામાં આવશે.

\*\*\*\*\*