



એક સ્વૈચ્છિક કોડ, જે વ્યક્તિગત ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે યોગ્ય પ્રેક્ટિસના ધોરણો માટે સિદ્ધાંતો સેટ કરે છે

ગ્રિહમ હાઉસિંગ ફાઇનેન્સ લિમિટેડ
(પહેલાં, પૂનાવાલા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ)

ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા

અંતિમ તારીખ: 30.12.2023

મંજૂરીની તારીખ: 30.12.2023

વર્શન નંબર.: 7.0

મંજૂરકર્તા: બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સ

પોલિસી માલિક: મુખ્ય અનુપાલન અધિકારી

આમના દ્વારા તૈયાર કરાયેલ પ્રારંભિક દસ્તાવેજ	:	પોલિસી ટીમ
આમના દ્વારા કાર્યકારી પાસાઓ તપાસવામાં આવી છે	:	મુખ્ય અનુપાલન અધિકારી, મુખ્ય જોખમ અધિકારી, હેડ ઓપરેશન્સ અને હેડ પોલિસી
સંચાલન માર્ગદર્શિકા/નીતિ	:	'નોન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપની- હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપની (રિઝર્વ બેંક) નિર્દેશો, 2021 હેઠળ નિર્ધારિત ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ'
આમના દ્વારા કાનૂની પાસાઓ તપાસવામાં આવી છે	:	મુખ્ય અનુપાલન અધિકારી, મુખ્ય નાણાંકીય અધિકારી, એમ/એસ અનુપાલન સ્તંભ

આ દસ્તાવેજ ગોપનીય છે અને કંપનીમાં હાજર ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ પરની કોઈપણ પોલિસીને પાર કરે છે અને ફાઇલ પર હાલની સૌથી તાજેતરની પોલિસીઓ અને પ્રક્રિયાઓ સાથે સંયોજનમાં વાંચવા જોઈએ.

અનુક્રમણિકા

1. પરિચય, ઉદ્દેશો અને એપ્લિકેશન.....	1
2. ડિસ્ક્લોઝર, જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ.....	1
3. લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટે અરજીઓ.....	2
4. લોનનું મૂલ્યાંકન, નિયમો/શરતો અને અસ્વીકારનો સંદેશાવ્યવહાર.....	3
5. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારો સહિત લોનનું વિતરણ.....	3
6. સિક્યોરિટીઝ/ટાઇટલ ડોક્યુમેન્ટ રિલીઝ.....	4
7. વ્યાજ દર અને દંડાત્મક વ્યાજ વિશેની માહિતી.....	4
8. ગેરંટર્સ.....	5
9. ગોપનીયતા અને ગુપ્તતા.....	5
10. ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઓ ("CICS"), સેક્યુરિટાઇઝેશન એસેટ રિકન્સ્ટ્રક્શન એન્ડ સિક્યોરિટી ઇન્ટરેસ્ટ ("CERSAI"), સેન્ટ્રલ KYC રજિસ્ટ્રી ("CKYCR") અને અન્ય એજન્સીઓ સાથે ડેટા/માહિતી શેર કરવી.....	6
11. દેય રકમનું કલેક્શન.....	6
12. ફરિયાદ અને તકરારો.....	7
13. લોનની પૂર્વ-ચુકવણી, પ્રીક્લોઝર અને ટ્રાન્સફર.....	7
14. સામાન્ય.....	8
નિયંત્રણ રેકોર્ડ બદલો.....	9

ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા	જારી કરવાની મૂળ તારીખ: 15.07.2013	અસરકારક તારીખ: 30.12.2023
	રિવ્યૂ તારીખ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 અને 30.12.2023	વર્ષન નંબર.: 7.0

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

1. પરિચય, ઉદ્દેશો અને એપ્લિકેશન

1.1 પરિચય અને પૃષ્ઠભૂમિ- ગ્રિહમ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (અગાઉ, પૂનાવાલા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ) (અહીં પછી "કંપની" અથવા "અમે" તરીકે ઓળખાય છે) એ આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ ("એફપીસી" અથવા "કોડ") ની રચના અને અપનાવી છે, જે તેના ગ્રાહકો/કર્જદારો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે કંપની દ્વારા યોગ્ય પ્રેક્ટિસના ધોરણો માટેના સિદ્ધાંતોને અનુસરવામાં આવશે. આ કોડ ભારતીય રિઝર્વ બેંક ("RBI") દ્વારા જારી કરાયેલ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ પરની માર્ગદર્શિકાના આધારે તૈયાર કરવામાં આવ્યો છે, જેમાં 'નોન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપની-હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપની (રિઝર્વ બેંક) દિશાઓ, 2021' તારીખ 17 ફેબ્રુઆરી, 2021 ("RBI એચએફસી દિશાઓ") અને RBI/NHB દ્વારા જારી કરાયેલા અન્ય સંબંધિત લાગુ પરિપત્રો શામેલ છે.

હાલના અને નવા ગ્રાહકો માટે દંડાત્મક વ્યાજ વસૂલવાના સંબંધમાં આ નીતિની જોગવાઈઓ લાગુ થશે.

1.2 ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના ઉદ્દેશો- આ કોડને અપનાવવામાં આવ્યો છે:

- a) ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવામાં ન્યૂનતમ ધોરણો સ્થાપિત કરીને સારી અને યોગ્ય પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવું;
- b) પારદર્શિતા વધારવી જેથી ગ્રાહકો આ સેવાઓની વાજબી રીતે શું અપેક્ષા રાખી શકે છે તેની વધુ સારી સમજણ મેળવી શકે;
- c) ઉચ્ચ કાર્યકારી ધોરણો પ્રાપ્ત કરવા માટે, સ્પર્ધા દ્વારા બજારની શક્તિઓને પ્રોત્સાહિત કરવું;
- d) ગ્રાહકો અને કંપની વચ્ચે યોગ્ય અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધને પ્રોત્સાહન આપવું;
- e) ગ્રાહકોને કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી સેવાઓથી તેઓ શું વાજબી રીતે અપેક્ષા રાખી શકે છે તે વિશે વધુ સારી સમજણ મેળવવામાં સક્ષમ બનાવવા માટે;
- f) હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ સિસ્ટમમાં આત્મવિશ્વાસ વધારવા માટે.
- g) એડવાન્સની રિકવરી સંબંધિત બાબતોમાં કાનૂની નિયમોનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવા માટે;
- h) બજારની શક્તિઓ સાથે ગણતરી કરવા, સ્પર્ધા દ્વારા અને ઉચ્ચ કાર્યકારી ધોરણો પ્રાપ્ત કરવાનો પ્રયત્ન કરવો; અને
- i) ગ્રાહકની ફરિયાદોના નિવારણ માટેની પદ્ધતિઓને મજબૂત બનાવવી.

1.3 કોડનો ઉપયોગ- આ કોડ કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી તમામ પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ પર લાગુ પડે છે, પછી ભલે કંપની દ્વારા અથવા તેના કોઈપણ ગ્રુપ એકમો દ્વારા અથવા ફોન પર ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ દ્વારા, કાઉન્ટર દ્વારા, ઇન્ટરનેટ પર અથવા અન્ય કોઈપણ માધ્યમ દ્વારા, પોસ્ટ દ્વારા, ઇન્ટરનેટ પર ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવે છે. તે કંપની વતી, કંપનીના કર્મચારીઓ અથવા કંપનીના પ્રતિનિધિઓ દ્વારા પ્રદાન કરેલી તમામ સેવાઓ પર પણ લાગુ પડશે.

1.4 કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સ ("બોર્ડ")ની જવાબદારી - બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સની મંજૂરી ધરાવતી કંપની ફરિયાદો અને ફરિયાદોને ઉકેલવા માટે આરબીઆઈ એચએફસી નિર્દેશો હેઠળ જરૂરી યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિને નિર્ધારિત કરશે. વધુમાં, તે સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે કે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના અનુપાલન અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરો પર ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિનું કાર્યકારી સમયાંતરે સમીક્ષા કરવામાં આવે છે.

2. ડિસ્ક્લોઝર, જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ

2.1 અમે ખાતરી કરીશું કે કંપનીની તમામ જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સામગ્રી સ્પષ્ટ અને વાસ્તવિક છે.

2.2 અમે સુનિશ્ચિત કરીશું કે કંપનીના કોઈપણ મીડિયા અને પ્રમોશનલ સાહિત્યમાં કોઈપણ જાહેરાત જે સેવા અથવા ઉત્પાદન પર ધ્યાન આકર્ષિત કરે અને વ્યાજ દરનો સંદર્ભ શામેલ છે, તે દર્શાવશે કે અન્ય ફી અને શુલ્ક લાગુ થશે.

ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા	જારી કરવાની મૂળ તારીખ: 15.07.2013	અસરકારક તારીખ: 30.12.2023
	રિવ્યૂ તારીખ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 અને 30.12.2023	વર્ષન નંબર.: 7.0

વધુમાં, સંબંધિત નિયમો અને શરતોની સંપૂર્ણ વિગતો વિનંતી પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે અથવા કંપનીની વેબસાઇટ પર મૂકવામાં આવશે.

2.3 અમે નીચેનામાંથી કોઈપણ એક અથવા વધુ મીડિયા દ્વારા વ્યાજ દરો, સામાન્ય ફી અને શુલ્ક (દંડાત્મક વ્યાજ સહિત) વિશેની માહિતી પ્રદાન કરીશું:

- અમારી બધી શાખાઓ પર નોટિસ લગાવવી;
- ટેલિફોન અથવા હેલ્પલાઇન દ્વારા;
- કંપનીની વેબસાઇટ વિશેની માહિતી;
- નિયુક્ત કર્મચારી / હેલ્પડેસ્ક દ્વારા.

2.4 જો અમે સમર્થન સેવાઓ પ્રદાન કરવા માટે થર્ડ પાર્ટીની સેવાઓનો લાભ ઉઠાવીએ છીએ, તો અમને આવી થર્ડ પાર્ટીઓ દ્વારા ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતી (જો આવી થર્ડ પાર્ટીઓ માટે ઉપલબ્ધ હોય તો) અમારી જેમ જ ગોપનીયતા અને સુરક્ષા સાથે સંભાળવાની જરૂર પડશે.

2.5 અમે, સમયાંતરે, ગ્રાહકોને તેમના દ્વારા મેળવેલ પ્રોડક્ટ્સની વિવિધ વિશેષતાઓ વિશે વાતચીત કરી શકીએ છીએ. અમારા અન્ય પ્રોડક્ટ્સ અથવા પ્રોડક્ટ્સ/સેવાઓના સંદર્ભમાં પ્રમોશનલ ઓફર્સ વિશેની માહિતી, ફક્ત ત્યારે જ આપી શકાય છે કે જો તેમણે મેઇલ દ્વારા અથવા અમારી વેબસાઇટ પર અથવા અન્યથા તેના માટે રજિસ્ટર કરીને આવી માહિતી/સેવા પ્રાપ્ત કરવાની સંમતિ આપી હોય.

2.6 અમે બોર્ડની મંજૂરી સાથે આરબીઆઇ દ્વારા નિર્ધારિત ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્ટ્સ ("ડીએસએ")/ ડાયરેક્ટ માર્કેટિંગ એજન્ટ્સ ("ડીએમએએસ") માટે આચારનો મોડેલ કોડ મૂકી છે અને તેના આધારે, અમે અમારા ડીએસએ માટે આચાર સંહિતા નિર્ધારિત કરી છે, જેની સેવાઓ માર્કેટ પ્રોડક્ટ્સ માટે મેળવવામાં આવે છે. આચાર સંહિતા, અન્ય બાબતો વચ્ચે, જ્યારે તેઓ અમારા ઉત્પાદનો વેચવા માટે ગ્રાહકનો સંપર્ક કરે ત્યારે પોતાને ઓળખવાની જરૂર પડશે.

2.7 અમારા પ્રતિનિધિ/કુરિયર અથવા ડીએસએ કોઈપણ અયોગ્ય આચારણમાં શામેલ છે અથવા આ કોડનું ઉલ્લંઘન કરી છે તેવી ગ્રાહકની કોઈપણ ફરિયાદ પ્રાપ્ત થવાની સ્થિતિમાં, ફરિયાદની તપાસ અને સંભાળવા અને નુકસાન સારું કરવા માટે, જો કોઈ હોય તો, યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવશે.

3. લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટે અરજીઓ

3.1 અમે ટેરિફ શીટ અથવા શુલ્કના શેડ્યૂલ દ્વારા, લોન એપ્લિકેશનની પ્રક્રિયા માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી/શુલ્ક વિશેની તમામ માહિતી, જો લોનની રકમ મંજૂર/વિતરિત કરવામાં ન આવે, પૂર્વ-ચૂકવણીના વિકલ્પો અને શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો, રિફંડપાત્ર ફીની રકમ જાહેર કરીશું; વિલંબિત પુનઃચૂકવણી માટે દંડાત્મક વ્યાજ/દંડ, જો કોઈ હોય તો; ફિક્સ્ડથી ફ્લોટિંગ દર પર લોન સ્વિચ કરવા માટે કન્વર્ઝન શુલ્ક અથવા તેનાથી વિપરીત, કોઈપણ વ્યાજ ફરીથી સેટ કરેલ કલમ અથવા અન્ય કોઈપણ બાબતનું અસ્તિત્વ, અમારા ધ્યાનમાં રાખીને કર્જદારના હિતને અસર કરે છે. આમ, અમે પારદર્શક રીતે લોન એપ્લિકેશનની પ્રક્રિયા/મંજૂરીમાં શામેલ તમામ શુલ્ક સહિત 'તમામ ખર્ચ' જાહેર કરીશું. તે પણ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે કે આવા શુલ્ક/ફી બિન-લેદલાવપૂર્ણ છે.

3.2 લોન પ્રોડક્ટ પ્રાપ્ત કરતી વખતે, અમે લાગુ વ્યાજ દરો તેમજ પ્રોસેસિંગ માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી/શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો, પ્રી-પેમેન્ટ વિકલ્પો અને શુલ્ક, જો કોઈ હોય અને કર્જદારના વ્યાજને અસર કરતી કોઈ અન્ય બાબતો વિશેની માહિતી પ્રદાન કરીશું, જેથી અન્ય હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ (એચએફસી) દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ તુલના કરી શકાય અને કર્જદાર દ્વારા જાણકારીપૂર્વક નિર્ણય લેવામાં આવી શકે. વધુમાં, લોન અરજી ફોર્મ અરજી ફોર્મ સાથે જમા કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજોની સૂચિને સૂચવી શકે છે.

3.3 કંપની તમામ લોન એપ્લિકેશનો માટે સ્વીફ્ટિની રસીદ જારી કરશે. લોનની અરજીઓનો નિકાલ કર્જદાર અને કંપની વચ્ચે પરસ્પર સંમત થઈ શકે તેવા 15 દિવસની અંદર અથવા આવા વિસ્તૃત સમય કે જે તમામ સંદર્ભમાં અરજી ફોર્મ પૂર્ણ થયાની તારીખથી કરવામાં આવશે.

ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા	જારી કરવાની મૂળ તારીખ: 15.07.2013	અસરકારક તારીખ: 30.12.2023
	રિવ્યૂ તારીખ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 અને 30.12.2023	વર્શન નંબર: 7.0

3.4 ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ પર સ્ત્રોત લોન માટે- જો કંપની ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મને તેના એજન્ટ તરીકે કર્જદારોને સ્ત્રોત કરવા અને/અથવા દેય રકમની પુનઃપ્રાપ્તિ માટે સંલગ્ન કરે છે, તો તે સુનિશ્ચિત કરશે કે:

- એજન્ટ તરીકે સંકળાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મના નામો કંપનીની વેબસાઇટ પર જાહેર કરવામાં આવશે.
- કંપની દ્વારા એક એજન્ટ તરીકે સંકળાયેલ ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મને ગ્રાહકને અગ્રિમ જાહેર કરવાની જરૂર પડશે કે તે કંપનીની વતી ક્રિયાપ્રતિક્રિયા કરી રહ્યું છે.
- જો લોન મંજૂર થઈ ગઈ હોય, તો મંજૂરી પછી પરંતુ લોન એગ્રીમેન્ટના અમલીકરણ પહેલાં, મંજૂરી પત્ર કંપનીના લેટર હેડ પર કર્જદારને જારી કરવામાં આવશે.
- કંપની દ્વારા સંકળાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ પર અસરકારક દેખરેખ અને દેખરેખ રાખશે.

4. લોનનું મૂલ્યાંકન, નિયમો/શરતો અને અસ્વીકારનો સંદેશાવ્યવહાર

4.1 સામાન્ય રીતે લોન એપ્લિકેશનની પ્રક્રિયા માટે જરૂરી તમામ વિગતો અરજીના સમયે અમારા દ્વારા એકત્રિત કરવામાં આવશે. અમે ગ્રાહકને જાણ કરીશું કે જો અમને કોઈ અતિરિક્ત માહિતીની જરૂર હોય તો તેમનો તરત જ સંપર્ક કરવામાં આવશે.

4.2 ગ્રાહકને મંજૂર કરેલ લોનની રકમના લેખિત મંજૂરી પત્રના માધ્યમથી અથવા અન્યથા, વાર્ષિક વ્યાજ દર, લોનની રકમ દોરવા માટેની અરજીની પદ્ધતિ, પૂર્વયુક્વણી શુલ્ક, દંડાત્મક વ્યાજ વગેરે સહિતના તમામ નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરેલ લોનની રકમની જાણ કરવામાં આવશે. અમે લોન એગ્રીમેન્ટમાં બોલ્ડમાં વિલંબિત પુનઃયુક્વણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડાત્મક વ્યાજનો ઉલ્લેખ કરીશું. અમે અમારા રેકોર્ડ્સ પર કર્જદાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની લેખિત સ્વીકૃતિ રાખીશું.

4.3 અમે લોન એગ્રીમેન્ટમાં દરેક કર્જદારને લોન એગ્રીમેન્ટમાં ક્વોટ કરેલ દરેક એન્કલોઝરની કોપી સાથે અથવા લોનના વિતરણ પછી લોન એગ્રીમેન્ટની એક કોપી પ્રદાન કરીશું.

4.4 લોન એપ્લિકેશન નકારવાની સૂચના - જો કંપની ગ્રાહકને લોન પ્રદાન કરવાની સ્થિતિમાં નથી, તો અમે અસ્વીકાર માટેના કારણો લેખિતમાં જણાવીશું અને આવા સંદેશાવ્યવહાર ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમો જેમ કે ઇમેઇલ, એસએમએસ વગેરે સહિત સંચારના કોઈપણ માન્ય માધ્યમો દ્વારા થઈ શકે છે.

5. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારો સહિત લોનનું વિતરણ

5.1 અમે લોનના વિતરણની વિનંતી અથવા લોન એગ્રીમેન્ટ/મંજૂરી પત્રમાં આપેલ વિતરણ શેડ્યૂલ મુજબ લોનનું વિતરણ કરીશું.

5.2 અમે કર્જદારને નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની સૂચના આપીશું, જેમાં વિતરણ શેડ્યૂલ, વ્યાજ દરો, દંડાત્મક વ્યાજ, જો કોઈ હોય તો, સેવા શુલ્ક, પૂર્વયુક્વણી શુલ્ક, અન્ય લાગુ ફી/શુલ્ક વગેરે સંબંધિત નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારો શામેલ છે. અમે સુનિશ્ચિત કરીશું કે વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફારો ગ્રાહકને સૂચના આપ્યા પછી જ અસર કરવામાં આવે છે. આ સંદર્ભમાં યોગ્ય શરત લોન એગ્રીમેન્ટમાં શામેલ કરવામાં આવશે.

5.3 જો નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર કર્જદારના નુકસાન માટે હોય, તો તે/તેણી 60 દિવસની અંદર અને સૂચના આપ્યા વિના તેમના એકાઉન્ટને બંધ કરી શકે છે અથવા કોઈપણ અતિરિક્ત શુલ્ક અથવા વ્યાજની યુક્વણી કર્યા વિના લોન એકાઉન્ટને સ્વિચ કરી શકે છે.

5.4 એગ્રીમેન્ટ હેઠળ યુક્વણી અથવા પરફોર્મન્સને રિકોલ/એક્સિસલરેટ કરવાનો અથવા વધારાની સિક્યોરિટીઝ મેળવવાનો નિર્ણય, લોન એગ્રીમેન્ટને અનુરૂપ રહેશે.

ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા	જારી કરવાની મૂળ તારીખ: 15.07.2013	અસરકારક તારીખ: 30.12.2023
	રિવ્યૂ તારીખ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 અને 30.12.2023	વર્ણન નંબર.: 7.0

6. સિક્યોરિટીઝ/ટાઇટલ ડોક્યુમેન્ટ રિલીઝ

- 6.1** અમે તમામ દેય રકમની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમ/રકમ પ્રાપ્ત થયા પછી, કર્જદાર સામે કંપનીના અન્ય કોઈપણ દાવા માટેના કોઈપણ કાયદેસર અધિકાર અથવા અધિકૃતતાને આધિન, તમામ સિક્યોરિટીઝ રિલીઝ કરીશું. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો કર્જદારને બાકીના ક્લેઇમ અને શરતો વિશે સંપૂર્ણ વિગતો સાથે નોટિસ આપવામાં આવશે જેના હેઠળ સંબંધિત ક્લેઇમ સેટલ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે.
- 6.2** અમે લોન એકાઉન્ટની સંપૂર્ણ ચુકવણી/સેટલમેન્ટ પછી 30 દિવસના સમયગાળામાં રજિસ્ટર્ડ શુલ્ક દૂર કરવા માટે સંબંધિત રજિસ્ટ્રી સાથે કર્જદાર/સુરક્ષા પ્રદાતા દ્વારા કંપનીને સબમિટ કરેલા તમામ અસલ પ્રોપર્ટી/ટાઇટલ ડોક્યુમેન્ટ જારી કરીશું.
- 6.3** મૂળ પ્રોપર્ટી/શીર્ષક ડોક્યુમેન્ટ જારી કરવામાં વિલંબ થવાના કિસ્સામાં અથવા લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી/સેટલમેન્ટ પછી 30 દિવસથી વધુ સંબંધિત રજિસ્ટ્રી સાથે ચાર્જ સંતોષ ફોર્મ ફાઇલ કરવામાં નિષ્ફળ થવાના કિસ્સામાં, કંપની આવા વિલંબ માટે કર્જદારના કારણો સાથે વાતચીત કરશે. જો કંપનીને કારણે વિલંબ થયો હોય, તો તે કર્જદારને વિલંબના દરેક દિવસ માટે ₹5,000/- ના દરે વળતર આપશે.
- મૂળ સંપત્તિ/શીર્ષક દસ્તાવેજોને નુકસાન/ક્ષતિના કિસ્સામાં, કંપની દ્વારા કર્જદારને સ્થાવર/સ્થાવર સંપત્તિ દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત કોપી મેળવવામાં મદદ કરવામાં આવશે અને સંબંધિત ખર્ચ વહન કરવામાં આવશે. જો કે, આવી ઘટનાઓમાં વિલંબના કિસ્સામાં, આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે કંપનીને 30 દિવસનો અતિરિક્ત સમય ઉપલબ્ધ રહેશે અને ઉપરોક્ત સંદર્ભિત વિલંબિત સમયગાળાની દંડની ગણતરી ત્યારબાદ કરવામાં આવશે (એટલે કે, કુલ 60 દિવસ પછી).
- 6.4** કર્જદારને કંપનીની શાખામાંથી જ્યાં લોન એકાઉન્ટની સેવા કરવામાં આવી હતી અથવા કંપનીની કોઈપણ અન્ય ઓફિસમાં જ્યાં દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ છે તેમાંથી મૂળ પ્રોપર્ટી/શીર્ષક દસ્તાવેજો એકત્રિત કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે, જેમાં કર્જદારની પસંદગી મુજબ દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ છે.
- 6.5** એકમાત્ર કર્જદાર અથવા સંયુક્ત કર્જદારોની મૃત્યુની આકસ્મિક ઘટનાને દૂર કરવા માટે, કંપની પાસે કાનૂની વારસદારોને મૂળ સ્થાવર/સ્થાવર સંપત્તિ દસ્તાવેજોને પરત કરવાની એક સારી પ્રક્રિયા હશે જે કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

7. વ્યાજ દર અને દંડાત્મક વ્યાજ વિશેની માહિતી

- 7.1** કંપની, તેના બોર્ડ અથવા સમિતિ/અધિકારીની મંજૂરી સાથે, જેમાં બોર્ડ આવી શક્તિઓને પ્રતિનિધિત્વ કરી છે, વ્યાજ દરો અને પ્રોસેસિંગ ફી, દંડાત્મક વ્યાજ અને અન્ય ફી/શુલ્ક વગેરે નિર્ધારિત કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક નીતિ અપનાવી છે. તેણે ભંડોળની સરેરાશ કિંમત, સંચાલન ખર્ચ, મૂડી ખર્ચ, ક્રેડિટ નુકસાન વગેરે જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યાજ દરનું મોડેલ વ્યાખ્યાયિત કર્યું છે. વધુમાં, અતિરિક્ત રિસ્ક પ્રીમિયમ, જે ગ્રાહક સાથે સંકળાયેલ ક્રેડિટ રિસ્ક પર આધારિત છે, જે તેમની ક્રેડિટ હિસ્ટ્રી, ક્રેડિટ રેટિંગ, ફાઇનાન્શિયલ પ્રોફાઇલ, સિક્યોરિટી કવર વગેરેનું કાર્ય છે. તેથી, કંપની વિવિધ કેટેગરીમાં વિવિધ વ્યાજ દર વસૂલ કરી રહી હોઈ શકે છે.
- 7.2** બેંચમાર્ક ફ્લોટિંગ રેફરન્સ રેટ, વ્યાજ દરની રેન્જ અને જોખમોના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ, અને લાગુ દંડાત્મક વ્યાજ પણ કંપની દ્વારા તેની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. જ્યારે પણ વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર થાય ત્યારે વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત માહિતીને અપડેટ કરવામાં આવશે.
- 7.3** ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરે લોનના કિસ્સામાં, લોન એગ્રીમેન્ટમાં ઉલ્લેખિત નિયમો અને શરતો મુજબ, લાગુ વ્યાજ દરમાં સમયાંતરે ઉપર અથવા નીચે સુધારો થઈ શકે છે. આવા સુધારાને કારણે EMA અને/અથવા સમયગાળો અથવા બંનેમાં ફેરફારો થઈ શકે છે. ત્યારબાદ, ઉપરોક્ત EMA/સમયગાળામાં અથવા બંનેના કારણે કોઈપણ વધારો કર્જદારને યોગ્ય ચેનલો દ્વારા જાણ કરવામાં આવશે.
- 7.4** ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરને ફરીથી સેટ કરતી વખતે, કંપની લાગુ પડતા કર્જદારને નિશ્ચિત દર પર સ્વિચ ઓવર કરવાનો વિકલ્પ પ્રદાન કરશે, જે કંપની દ્વારા અપનાવવામાં આવેલા આંતરિક પોલિસી માપદંડોને આધિન રહેશે.

ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા	જારી કરવાની મૂળ તારીખ: 15.07.2013	અસરકારક તારીખ: 30.12.2023
	રિવ્યૂ તારીખ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 અને 30.12.2023	વર્ણન નંબર.: 7.0

- 7.5** ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરને ફરીથી સેટ કરવા પર, કર્જદારોને નીચેનામાંથી કોઈપણ વિકલ્પો પસંદ કરવાની પસંદગી આપવામાં આવશે:
- EMA માં વધારો અથવા મુદતની લંબાઈ અથવા બંને વિકલ્પોના સંયોજન માટે; અને,
 - લોનની મુદત દરમિયાન કોઈપણ સમયે, આંશિક અથવા સંપૂર્ણપણે પૂર્વયુક્તવણી કરવા માટે, લાગુ ફોરક્લોઝર શુલ્ક/પૂર્વ-યુક્તવણી દંડ.
- 7.6** કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે ફ્લોટિંગ દરની લોનના કિસ્સામાં મુદતની લંબાઈને નેગેટિવ એમોર્ટાઇઝેશન થતી નથી.
- 7.7** વ્યાજનો દર વાર્ષિક દર હશે જેથી કર્જદાર એકાઉન્ટમાં વસૂલવામાં આવતા ચોક્કસ દરો વિશે જાગૃત રહે.
- 7.8** કર્જદારો પાસેથી એકત્રિત કરેલા હતાઓ વ્યાજ અને મુદ્દલ વચ્ચેના વિભાજનને સ્પષ્ટપણે સૂચવશે.

8. ગેરંટર્સ

- 8.1** જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ લોન માટે ગેરંટર હોવાનો ઇરાદો ધરાવે છે, ત્યારે તેમને આ વિશે જાણ કરવામાં આવશે:
- ગેરંટર તરીકે તેમની જવાબદારી;
 - તેઓ પોતાને કંપની સાથે પ્રતિબદ્ધ કરશે તેવી જવાબદારીની રકમ;
 - જે પરિસ્થિતિઓમાં કંપની તેમની જવાબદારી ચૂકવવા માટે તેમને/તેણીને કોલ કરી શકે છે;
 - જો તે/તેણી ગેરંટર તરીકે ચૂકવણી કરવામાં નિષ્ફળ થાય તો કંપની દ્વારા તેમની અન્ય સંપત્તિ/પ્રતિભૂતિઓનો પુનઃપ્રાપ્તિ કરવામાં આવે છે કે નહીં;
 - શું ગેરંટર તરીકેની તેમની જવાબદારીઓ કોઈ ચોક્કસ ક્વોન્ટમ સુધી મર્યાદિત છે અથવા તેઓ અમર્યાદિત છે; અને
 - સમય અને પરિસ્થિતિઓ કે જેમાં ગેરંટર તરીકે તેમની જવાબદારીઓને ડિસ્ચાર્જ કરવામાં આવશે અને કંપની તેમને આ વિશે સૂચિત કરશે; અને
 - ગ્રાહકની ફાઇનાન્શિયલ સ્થિતિમાં કોઈપણ ખરાબી.
- 8.2** જો ગેરંટર દેય રકમની ચૂકવણી કરવા માટે પૂરતા સાધન હોવા છતાં, કંપની દ્વારા કરેલી માન્ય માંગનું પાલન કરવાનો ઇનકાર કરે છે, તો આવા ગેરંટરને ઇરાદાપૂર્વક ડિફોલ્ટર તરીકે ગણવામાં આવી શકે છે.

9. ગોપનીયતા અને ગુપ્તતા

- 9.1** જ્યારે ગ્રાહક હવે કંપનીના ગ્રાહક ખાનગી અને ગોપનીય ન હોય ત્યારે પણ અમે ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીની સારવાર કરીશું. અમે ગ્રુપમાં અન્ય કંપનીઓ સહિત ગ્રાહકના ડેટા અથવા માહિતી કોઈને જાહેર કરીશું નહીં, સિવાય કે જ્યારે:
- કાયદા દ્વારા જરૂરી છે.
 - માહિતી જાહેર કરવા માટે લોકો માટે ફરજ.
 - અમારા હિતને માહિતી આપવી જરૂરી છે. જો કે, તેનો ઉપયોગ ગ્રાહક અથવા ગ્રાહકના એકાઉન્ટ/વ્યક્તિગત માહિતી વિશે કોઈને પણ માહિતી આપવાના કારણ તરીકે કરવામાં આવશે નહીં.
 - અન્યથા, ગ્રુપની અન્ય કંપનીઓ સહિત, માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે, સિવાય કે ગ્રાહકે અમને તેના માટે અધિકૃત ન કર્યું હોય.
 - ગ્રાહકે કંપનીને પરવાનગી આપી છે/અધિકૃત કરી છે અથવા માહિતી જાહેર કરવા માટે કંપનીને કહ્યું છે.

ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા	જારી કરવાની મૂળ તારીખ: 15.07.2013	અસરકારક તારીખ: 30.12.2023
	રિવ્યૂ તારીખ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 અને 30.12.2023	વર્ણન નંબર.: 7.0

- 9.2** અમે ગ્રાહકને તેમના વિશે કંપનીના વ્યક્તિગત રેકોર્ડ્સ એક્સેસ કરવા માટે ભારતના કાયદા હેઠળ તેમના અધિકારો/જવાબદારીઓ વિશે જાણ કરીશું.
- 9.3** જ્યાં સુધી ગ્રાહક અમને તે કરવા માટે ખાસ અધિકૃત ન કરે ત્યાં સુધી અમે ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે કરીશું નહીં.
- 9.4** જો કોઈ ગ્રાહક અમને કંપની દ્વારા માર્કેટિંગ સંબંધિત કમ્યુનિકેશન્સ મોકલવાનું રોકવા માંગે છે, તો તેમને તેની કોઈપણ શાખામાં અથવા ચેનલ દ્વારા લેખિતમાં વિનંતી સબમિટ કરવી પડશે જે માર્કેટિંગ સંબંધિત કમ્યુનિકેશનમાં ઉલ્લેખિત હોઈ શકે છે.
- 10. ડેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઓ ("CICS"), સેક્યુરિટાઇઝેશન એસેટ રિકન્સ્ટ્રક્શન એન્ડ સિક્યોરિટી ઇન્ટરેસ્ટ ("CERSAI"), સેન્ટ્રલ KYC રજિસ્ટ્રી ("CKYCR") અને અન્ય એજન્સીઓ સાથે ડેટા/માહિતી શેર કરવી**
- a) કંપની સમયાંતરે લાગુ પડતા નિયમનકારી/વૈધાનિક આવશ્યકતાઓ અનુસાર, સિઆઇસી, સીઇઆરએસએઆઇ, સીકેવાયસીઆર અથવા અન્ય કોઈપણ સરકારી અધિકૃત એજન્સીઓ સાથે પુનઃચુકવણી ટ્રેક રેકોર્ડ, કેવાયસી માહિતી, સુરક્ષા વિગતો અને અન્ય જરૂરી માહિતી જેવા ગ્રાહકના લોન એકાઉન્ટની વિગતો શેર કરી શકે છે.
- b) જો ગ્રાહક દ્વારા માંગવામાં આવે તો અમે સીઆઇસી અથવા આવી એજન્સીઓને આપવામાં આવેલી સંબંધિત માહિતી પ્રદાન કરીશું, જો તે સંબંધિત એજન્સી અથવા કેટલીક વૈધાનિક જવાબદારી દ્વારા બંધનકર્તા નથી.
- 11. દેય રકમનું કલેક્શન**
- 11.1** જ્યારે લોન આપવામાં આવે છે, ત્યારે અમે લોન એગ્રીમેન્ટમાં પુનઃચુકવણીની રકમ, મુદત અને સમયગાળાનો ઉલ્લેખ કરીને પુનઃચુકવણીની પ્રક્રિયા/ MITC સહિતના ડોક્યુમેન્ટને સમજાવીશું. જો કે, જો ગ્રાહક સંમત પુનઃચુકવણી શેડ્યૂલનું પાલન ન કરે, તો દેશના કાયદા અનુસાર એક નિર્ધારિત પ્રક્રિયાને દેયની પુનઃપ્રાપ્તિ માટે અનુસરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને નોટિસ મોકલીને અથવા વ્યક્તિગત મુલાકાતો કરીને અને/અથવા સુરક્ષા, જો કોઈ હોય તો, તેના કબજા દ્વારા યાદ અપાવવાનો સમાવેશ થાય છે.
- 11.2** કંપનીની કલેક્શન પોલિસી/પ્રક્રિયા સૌજન્ય, યોગ્ય સારવાર અને અનુસરણ પર બનાવવામાં આવશે. અમે ગ્રાહકના આત્મવિશ્વાસ અને લાંબા ગાળાના સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવામાં વિશ્વાસ રાખીએ છીએ. અમારા કર્મચારી અથવા દેય રકમ અથવા/અને સુરક્ષા પુનઃસ્થાપનમાં અમને પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત કોઈપણ વ્યક્તિ પોતાને/તેણીને ઓળખશે અને અમારા દ્વારા જારી કરાયેલ અધિકૃતતા પત્ર પ્રદર્શિત કરશે અને વિનંતી પર, કંપની દ્વારા અથવા કંપનીના અધિકાર હેઠળ જારી કરાયેલ તેમનું ઓળખ કાર્ડ પ્રદર્શિત કરશે.
- 11.3** સ્ટાફના તમામ સભ્યો અથવા અમને એકત્રિત કરવામાં અને/અથવા સુરક્ષા કબજામાં પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત કોઈપણ વ્યક્તિ નીચેની વિસ્તૃત માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરશે:
- a) ગ્રાહકનો સંપર્ક સામાન્ય રીતે તેમની પસંદગીના સ્થાન પર અને તેમના નિવાસના સ્થાન પર કોઈપણ નિર્દિષ્ટ સ્થાનની ગેરહાજરીમાં અને જો તેમના નિવાસ સ્થાન પર ઉપલબ્ધ ન હોય, તો બિઝનેસ/વ્યવસાયના સ્થાને કરવામાં આવશે.
- b) કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવાની ઓળખ અને અધિકૃતતા ગ્રાહકને પ્રથમ વખતમાં જ જાણ કરવામાં આવશે.
- c) ગ્રાહકની ગોપનીયતાનો આદર કરવામાં આવશે.
- d) ગ્રાહક સાથે સભ્યતાથી વાતચીત કરવામાં આવશે.
- e) ઓવરડ્રૂ લોનની રિકવરી માટે અમારા પ્રતિનિધિઓ ગ્રાહકોને સવારે 8.00 થી સાંજે 7.00 વાગ્યા સુધી સંપર્ક કરશે.
- f) અમે કોઈ ચોક્કસ સમયે અથવા કોઈ ચોક્કસ સ્થળે કોલ્સને ટાળવા માટે ગ્રાહકની વિનંતીને ધ્યાનમાં લેવાનો

ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા	જારી કરવાની મૂળ તારીખ: 15.07.2013	અસરકારક તારીખ: 30.12.2023
	રિવ્યૂ તારીખ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 અને 30.12.2023	વર્ણન નંબર.: 7.0

પ્રયત્ન કરીશું અને આવી વિનંતીઓને શક્ય હોય ત્યાં સુધી સન્માનિત કરવામાં આવશે.

- g) પરસ્પર સ્વીકાર્ય અને વ્યવસ્થિત રીતે દેય રકમ સંબંધિત વિવાદો અથવા તફાવતોને ઉકેલવા માટે બધી સંભવિત સહાય આપવામાં આવશે.
- h) દેયના સંગ્રહ માટે ગ્રાહકના સ્થાનની મુલાકાતો દરમિયાન, શિષ્ટાચાર અને સજાવટ જાળવવામાં આવશે.
- i) પરિવારમાં શોક અથવા આવા અન્ય આપત્તિજનક પ્રસંગો જેવા અયોગ્ય પ્રસંગોને દેય રકમ એકત્રિત કરવા માટે કોલ્સ/મુલાકાતો કરવા માટે ટાળવામાં આવશે.

12. ફરિયાદ અને તકરારો

- 12.1 કંપનીએ તેના બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સની મંજૂરી સાથે ગ્રાહકની ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ/ગ્રાહકની ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા સહિતની ફરિયાદ સંચાલન નીતિ અપનાવી છે. આવી નીતિ/પદ્ધતિ ઓનલાઇન અથવા સમર્પિત ગ્રાહક સેવા ચેનલ દ્વારા કંપનીના દરેક કાર્યાલયમાં ફરિયાદો અને ફરિયાદોની પ્રાપ્તિ, નોંધણી અને નિકાલ કરવાની પ્રક્રિયાની રૂપરેખા અને પ્રક્રિયાની રૂપરેખા આપશે.
- 12.2 કંપનીની ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ દ્વારા સ્ત્રોત લોન સહિત આઉટસોર્સ એજન્સી દ્વારા પ્રદાન કરેલી સેવાઓ સંબંધિત મુદ્દાઓ સાથે પણ વ્યવહાર કરશે.
- 12.3 અમે અમારી વેબસાઇટ અને અમારી શાખાઓ પર સંબંધિત ઇમેઇલ id, સંપર્ક વિગતો, અપેક્ષિત ટર્નઅરાઉન્ડ સમય, ફરિયાદના વધારા માટે મેટ્રિક્સ વગેરે સાથે ગ્રાહકની ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિને પ્રકાશિત કરીશું. જો ફરિયાદકર્તાને એક મહિનાના સમયગાળાની અંદર કંપની તરફથી પ્રતિસાદ પ્રાપ્ત ન થાય અથવા પ્રાપ્ત પ્રતિસાદથી અસંતુષ્ટ હોય, તો આવી જાહેર કરવાથી નેશનલ હાઉસિંગ બેંક ("NHB") પર એસ્કેલેશન ચેનલ પણ પ્રદર્શિત થશે.
- 12.4 જો અમને ગ્રાહક પાસેથી લેખિતમાં ફરિયાદ પ્રાપ્ત થાય, તો અમે તેમને એક અઠવાડિયાની અંદર સ્વીકૃતિ/પ્રતિસાદ મોકલીશું. જો અમને ગ્રાહક પાસેથી ફોન પર ફરિયાદ પ્રાપ્ત થશે, તો અમે ગ્રાહકને ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર પ્રદાન કરીશું અને તેમને પ્રગતિ વિશે જાણ કરશે.
- 12.5 આ બાબતની તપાસ કર્યા પછી, અમે ગ્રાહકને અંતિમ પ્રતિસાદ મોકલીશું અથવા તેમને પ્રતિસાદ આપવા માટે વધુ સમયની જરૂર શા માટે છે તેનું કારણ સમજાવીશું, અને અમે ફરિયાદના છ અઠવાડિયાની અંદર આમ કરવાનો પ્રયત્ન કરીશું.

13. લોનની પૂર્વ-ચુકવણી, પ્રી-ક્લોઝર અને ટ્રાન્સફર

- 13.1 અમે નીચેની પરિસ્થિતિઓ હેઠળ હાઉસિંગ લોનના પ્રી-ક્લોઝર પર પ્રી-પેમેન્ટ લેવી અથવા દંડ વસૂલશો નહીં:
 - a) જ્યાં હાઉસિંગ લોન ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરના આધારે છે અને કોઈપણ સ્ત્રોતથી પ્રી-ક્લોઝ કરવામાં આવે છે.
 - b) જ્યાં હાઉસિંગ લોન ફિક્સ્ડ વ્યાજ દરના આધારે છે અને લોન કર્જદાર દ્વારા તેમના પોતાના સ્ત્રોતોમાંથી પ્રી-ક્લોઝ કરવામાં આવે છે.

કૃપા કરીને નોંધ કરો:

- (i) આ હેતુ માટે "પોતાના સ્ત્રોતો" નો અર્થ એ છે કે બેંક/એચએફસી/એનબીએફસી અને/અથવા નાણાકીય સંસ્થામાંથી ઉધાર લીધા સિવાયનો અન્ય કોઈપણ સ્ત્રોત.
- (ii) તમામ ડ્યુઅલ/વિશેષ દર (ફિક્સ્ડ અને ફ્લોટિંગનું સંયોજન) હાઉસિંગ લોન પ્રી-ક્લોઝરના સમયે ફિક્સ્ડ/ફ્લોટિંગ દરને વાગુ પડતા પ્રી-ક્લોઝર નિયમોને આકર્ષિત કરશે, લોન ફિક્સ્ડ અથવા ફ્લોટિંગ દર પર છે. ડ્યુઅલ/સ્પેશલ રેટ હાઉસિંગ લોનના કિસ્સામાં, ફિક્સ્ડ વ્યાજ દરના સમાપ્તિ પછી, લોનને ફ્લોટિંગ દર લોનમાં રૂપાંતરિત કર્યા પછી ફ્લોટિંગ દર માટે પ્રી-ક્લોઝર ધોરણ વાગુ પડશે.
- (iii) તે પણ સ્પષ્ટ કરવામાં આવે છે કે ફિક્સ્ડ રેટ લોન એ છે જ્યાં લોનના સંપૂર્ણ સમયગાળા માટે દર નક્કી કરવામાં આવે છે.

ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા	જારી કરવાની મૂળ તારીખ: 15.07.2013	અસરકારક તારીખ: 30.12.2023
	રિવ્યૂ તારીખ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 અને 30.12.2023	વર્ષન નંબર.: 7.0

13.2 કંપની સહ-જવાબદાર(રો) સાથે અથવા તેના વિના, વ્યક્તિગત કર્જદારોને વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે મંજૂર કરેલ કોઈપણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર પ્રી-ક્લોઝર શુલ્ક/પ્રી-પેમેન્ટ દંડ લાગુ કરશે નહીં.

13.3 લોન એકાઉન્ટના ટ્રાન્સફર માટે કર્જદાર પાસેથી વિનંતી પ્રાપ્ત થવાના કિસ્સામાં, કંપનીની સંમતિ અથવા વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર લાગુ કાયદાઓના અનુરૂપ, લોનના નિયમો અને શરતો અનુસાર પારદર્શક રહેશે.

14. સામાન્ય

14.1 જો કંપની જરૂરી લાગે છે, તો તે હેતુ માટે નિયુક્ત કરેલી એજન્સીઓ દ્વારા ગ્રાહકનો નિવાસ અને/અથવા બિઝનેસ એડ્રેસ પર સંપર્ક કરીને લોન એપ્લિકેશનમાં ગ્રાહક દ્વારા ઉલ્લેખિત વિગતોની ચકાસણી કરશે.

14.2 કંપની RBI દ્વારા નિર્ધારિત વિવિધ મુખ્ય પાસાઓ જેમ કે સેવા શુલ્ક, વ્યાજ દરો, દંડાત્મક વ્યાજ, ઓફર કરવામાં આવતી સેવાઓ, પ્રોડક્ટની માહિતી, વિવિધ ટ્રાન્ઝેક્શન માટેના સમયના નિયમો અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ વગેરેનું નિયમનકારી આવશ્યકતાઓનું પાલન સુનિશ્ચિત કરશે.

14.3 જો કંપનીને ગ્રાહકના એકાઉન્ટ અને પોલીસ/અન્ય તપાસ એજન્સીઓ સાથે, જો કંપનીને તેમને સામેલ કરવાની જરૂર હોય, તો ગ્રાહકને સહકાર આપવાની અપેક્ષા છે.

14.4 જો આવા ગ્રાહક છેતરપિંડીથી અથવા વાજબી કાળજી વિના કાર્ય કરે તો ગ્રાહક તમામ નુકસાન માટે જવાબદાર રહેશે.

14.5 કર્જદાર સાથેની તમામ સંદેશાવ્યવહાર સામાન્ય રીતે અંગ્રેજીમાં રહેશે. જો કે, જો ગ્રાહક દ્વારા વિનંતી કરવામાં આવે છે, તો આવી માહિતી હિન્દીમાં અથવા ગ્રાહક દ્વારા સમજાવવામાં આવેલી કોઈપણ યોગ્ય સ્થાનિક ભાષામાં પ્રદાન કરવામાં આવશે.

14.6 અમે અમારા ગ્રાહકો વચ્ચે ઉંમર, જાતિ, જાતિ, લિંગ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ધર્મ અથવા અપંગતાના આધારે ભેદભાવ કરીશું નહીં. જો કે, આ અમને વિવિધ વિભાગો અને સમાજના ઉંમરના જૂથો માટે નિર્મિત યોજનાઓમાં સંસ્થાપન અથવા ભાગ લેવાથી અટકાવતું નથી.

14.7 કંપની અને વ્યક્તિગત કર્જદાર વચ્ચે સંમત હાઉસિંગ લોનના મુખ્ય નિયમો અને શરતોની ઝડપી અને સારી સમજણને સરળ બનાવવા માટે, કંપનીને નિર્ધારિત ફોર્મેટ મુજબ, કર્જદાર સાથે સહી કરેલ અને સ્વીકૃતિ હેઠળ કર્જદારને તેની નકલ પ્રદાન કરવામાં આવશે.

14.8 કંપની શાખાઓ પર કોડ ઉપલબ્ધ કરાવીને અને હાલના અને નવા ગ્રાહકોને વિનંતી પર કોડની કોપી પ્રદાન કરીને તેને તેની વેબસાઇટ પર મૂકીને આ કોડ પ્રકાશિત કરશે. કંપની તે પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે તેના કર્મચારીઓને કોડ વિશેની માહિતી પ્રદાન કરવા માટે પર્યાપ્ત તાલીમ આપવામાં આવે.

ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા	જારી કરવાની મૂળ તારીખ: 15.07.2013	અસરકારક તારીખ: 30.12.2023
	રિવ્યૂ તારીખ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 અને 30.12.2023	વર્ણન નંબર.: 7.0

નિયંત્રણ રેકોર્ડ બદલો

વર્ણન નંબર.	વિનંતી બદલો દ્વારા	મેમોરેન્ડમ ઓફ ચેન્જ	મંજૂરીની તારીખ
1.0	હેમ રાજ સિંહ હ્યાંકી	નવો ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ અપનાવવામાં આવ્યો છે	15.07.2013
2.0	જયદીપ શર્મા	નિયમનકારી જરૂરિયાતો સાથે સંરેખિત કરવા માટે	08.05.2019
3.0	જયદીપ શર્મા	નિયમનકારી જરૂરિયાતો સાથે સંરેખિત કરવા માટે	22.01.2020
4.0	એનએચબી કમ્પ્લાયન્સ	નિયમનકારી જરૂરિયાતો સાથે સંરેખિત કરવા માટે	29.01.2021
પૂનાવાલા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડમાં કંપનીનું નામ બદલાઈ ગયું છે. 22.07.2021			
5.0	અનુપાલન	નિયમનકારી જરૂરિયાતો સાથે સંરેખિત કરવા માટે	31.01.2022
6.0	અનુપાલન	નિયમનકારી જરૂરિયાતો સાથે સંરેખિત કરવા માટે	19.10.2022
કંપનીનું નામ ગ્રિહમ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડમાં બદલાઈ ગયું છે, જે અમલમાં આવે છે. 17.11.2023			
7.0	અનુપાલન	નિયમનકારી જરૂરિયાતો સાથે સંરેખિત કરવા માટે	30.12.2023

---XXX---