

મહિન્દ્રા રુરલ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ  
(એમઆરએચએફએલ)

યોગ્ય આચરણ સંબંધિત સંહિતા

## યોગ્ય આચરણ સંબંધિત સંહિતા

આ આચારસંહિતાને રીઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (આરબીઆઈ) દ્વારા જાહેર કરવામાં આવેલ માસ્ટર ડિરેક્શન - નોન બેંકિંગ ફાઇનાન્સ કંપની - હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપની (રીઝર્વ બેંક) ડિરેક્શન્સ, 2021નું અનુસરણ કરીને મહિન્દ્રા ડુરલ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ ('કંપની') દ્વારા તૈયાર કરવામાં આવી છે.

### 1. આ આચારસંહિતાના હેતુઓ અહીં નીચે જણાવ્યાં મુજબ છે:

- ગ્રાહક સાથેના વ્યવહારમાં લઘુત્તમ માપદંડો સ્થાપિત કરીને સારા અને યોગ્ય વ્યવહારને પ્રોત્સાહન આપવું
- પારદર્શકતામાં વધારો કરવો જેથી કરીને ગ્રાહક કેવી વાજબી સેવાઓની અપેક્ષા રાખી શકે છે તે અંગે તેને/તેણીને વધુ સારી સમજ પ્રાપ્ત થઈ શકે.
- સંચાલનના ઊંચા માપદંડો પ્રાપ્ત કરવા માટે સ્પર્ધા મારફતે માર્કેટના બળોને પ્રોત્સાહન આપવું.
- ગ્રાહક અને સંસ્થા વચ્ચે યોગ્ય અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધને પ્રોત્સાહન આપવું.

અહીં નીચે જણાવેલ પાસાંઓ મહિન્દ્રા ડુરલ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (એમઆરએચએફએલ)ની તમામ શાખાઓ ખાતે લાગુ કરવાની યોગ્ય આચરણ સંબંધિત સંહિતા માટેની વ્યાપક માર્ગદર્શિકા અને નીતિઓની રચના કરે છે.

આ આચારસંહિતા ફોન પર, પોસ્ટ દ્વારા, સંવાદાત્મક ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો મારફતે, ઇન્ટરનેટ પર અથવા અન્ય કોઈ પદ્ધતિ દ્વારા કોઈપણ માધ્યમ કે ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ્સ (સ્વ-માલિકીના અને/અથવા આઉટસોર્સિંગ વ્યવસ્થા હેઠળ રહેલા) મારફતે એમઆરએચએફએલ દ્વારા તેના ગ્રાહકોને પૂરી પાડવામાં આવતી તમામ ડીલિંગ્સ, ઉત્પાદનો, સેવાઓ અને અન્ય ઓફરિંગ્સને લાગુ પડશે.

આ આચારસંહિતા અખંડિતતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો અને પારદર્શકતા પર આધારિત છે અને તમામ કામગીરીઓ અને વ્યવહારો આ આચારસંહિતાની ભાવનાનું પાલન કરશે.

### 2. લોનની અરજી અને તેની પ્રક્રિયા

- ઋણકર્તા સાથેનો તમામ સંદેશાવ્યવહાર ઋણકર્તાને સમજાય તેવી ભાષામાં કરવામાં આવશે. ઋણકર્તા પાસેથી એમઆરએચએફએલ ઋણકર્તાએ તમામ નિયમો અને શરતો સમજી લીધાં છે, તે મુજબનું તેમની સ્થાનિક ભાષામાં રહેલું જાહેરનામું તેમની પાસેથી મેળવશે.
- એમઆરએચએફએલ લોનની અરજીની પ્રક્રિયા હાથ ધરવા માટે ચૂકવવાપાત્ર થતાં ફી/ ચાર્જિસ, જો લોનની રકમ મંજૂર ન થાય/વિતરિત કરવામાં ન આવે તો ફીની પરત થવા યોગ્ય રકમ, પૂર્વ-ચૂકવણીના વિકલ્પો અને ચાર્જિસ (જો કોઈ હોય તો), ઇંડ પેટે વસૂલવામાં આવતું વ્યાજ/ મોડી પરત ચૂકવણી કરવાનો ઇંડ (જો કોઈ હોય તો), લોનને સ્થિર દરો પરથી અસ્થિર દરો પર પરિવર્તિત કરવાના ચાર્જિસ અને તેનાથી ઊલટું (જો લાગુ થતાં હોય તો), વ્યાજને ફરીથી નિર્ધારિત કરવાની કોઈ કલમ અને ઋણકર્તાના વ્યાજને પ્રભાવિત કરી શકે તેવી અન્ય કોઈ બાબત અસ્તિત્વમાં છે કે નહીં વગેરે અંગેની તમામ માહિતી પારદર્શક રીતે ઋણકર્તા સમક્ષ જાહેર કરશે.

બીજા શબ્દોમાં કહીએ તો, એમઆરએચએફએલ લોનની અરજી પર પ્રક્રિયા હાથ ધરવા/લોનને મંજૂર કરવા સાથે સંકળાયેલ લાગુ થતાં તમામ ચાર્જિસ સહિત 'તમામ ખર્ચ'ને પારદર્શક રીતે જાહેર કરવાના રહેશે. એમઆરએચએફએલ એ ખાતરી કરશે કે આ ચાર્જિસ ભેદભાવભર્યા નહીં હોય.

- લોનની અરજી માટેના ફોર્મમાં ઋણકર્તાના હિતને પ્રભાવિત કરનારી તમામ જરૂરી માહિતીનો સમાવેશ થવો જોઈએ, જેથી કરીને એચએફસીના નિયમો અને શરતોની સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી થઈ શકે અને ઋણકર્તા એક સૂચિત નિર્ણય લઈ શકે. લોનની અરજી માટેનું ફોર્મ તેની સાથે સોંપવાના જરૂરી દસ્તાવેજોની યાદી સૂચવી શકે છે.

- એમઆરએચએફએલ લોનની તમામ અરજી પ્રાપ્ત થયાની સ્વીકૃતિ આપવાની પ્રણાલી રચશે. વળી, લોનની અરજીનો નિકાલ કેટલી સમયમર્યાદામાં કરવામાં આવશે તે પણ આ સ્વીકૃતિમાં સૂચવવામાં આવશે.

### 3. લોનનું મૂલ્યાંકન, નિયમો/શરતો અને લોનની અરજી નકારી કાઢવાનો સંદેશાવ્યવહાર

- સામાન્ય રીતે, લોનની અરજી કરતી વખતે કંપની દ્વારા લોનની અરજી પર પ્રક્રિયા હાથ ધરવા માટે જરૂરી તમામ વિગતો એકઠી કરવામાં આવશે. જો કોઈ વધારાની માહિતીની આવશ્યકતા હોવાના કિસ્સામાં ગ્રાહકને તરત એમ જણાવવામાં આવશે કે તેમનો ફરીથી સંપર્ક કરવામાં આવશે.
- કંપની વાર્ષિક વ્યાજદર, લાગુ થવાની પદ્ધતિ, ઇએમઆઈનું માળખું, પૂર્વ-ચૂકવણીના ચાર્જિસ, ઇંડ પેટે વસૂલવામાં આવતા વ્યાજ (જો કોઈ હોય તો) સહિત તમામ નિયમો અને શરતોની સાથે મંજૂર કરવામાં આવેલ લોનની રકમ અંગે ઋણકર્તાને જે-તે સ્થાનિક ભાષામાં અથવા તેઓ જે ભાષા સમજતા હોય તેમાં લેખિતમાં જાણ કરશે તથા ઋણકર્તા દ્વારા આ નિયમો અને શરતોને આપવામાં આવેલી લેખિત સ્વીકૃતિને પોતાના રેકોર્ડમાં જાળવી રાખશે.
- કંપની લોનના કરારમાં બોલ્ડ અક્ષરોમાં મોડી પરત ચૂકવણીના ઇંડ પેટે વસૂલવામાં આવતાં વ્યાજનો ઉલ્લેખ કરશે.
- કંપની લોનને મંજૂર/વિતરિત કરતી વખતે દરેક ઋણકર્તાને તેમની સ્વીકૃતિની સામે લોનના કરારમાં ટાંકવામાં આવેલ પ્રત્યેક બીડાણોની નકલની સાથે લોનના કરારની એક નકલ અચૂકપણે પૂરી પાડશે.
- લોનની અરજી નકારી કાઢવામાં આવે તેવા કિસ્સામાં કંપની અરજી નકારી કાઢવાના કારણ(ણો) લેખિતમાં જણાવશે.

### 4. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

- લોનના કરાર/ મંજૂરીપત્રમાં આપવામાં આવેલ વિતરણના સમયપત્રક (મૂળ / સુધારેલ) મુજબ લોનની રકમનું વિતરણ કરવામાં આવશે.
- વિતરણના સમયપત્રક, વ્યાજના દરો, ઇંડ પેટે વસૂલવામાં આવતું વ્યાજ (જો કોઈ હોય તો), સર્વિસ ચાર્જિસ, પૂર્વ-ચૂકવણીના ચાર્જિસ, લાગુ થતી અન્ય કી ફી/ચાર્જિસ વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈ ફેરફાર કરવામાં આવ્યો હશે તો તે અંગે ઋણકર્તાને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા તો તેઓ જે ભાષા જાણતા હોય તેમાં જાણ કરવામાં આવશે. આથી વિશેષ, કંપની એ બાબતની ખાતરી કરશે કે, વ્યાજદરો અને ચાર્જિસ ફક્ત ભવિષ્યલક્ષી પ્રભાવથી જ લાદવામાં આવે અને આ સંબંધિત ઉચિત કલમનો લોનના કરારમાં સમાવેશ કરવામાં આવે.

- આ પ્રકારના ફેરફાર ગ્રાહકોને ગેરફાયદારૂપ હોય તો, તે/તેણી 60 દિવસની અંદર અને કોઇપણ પ્રકારની જાણ કર્યા વગર તેનું/તેણીનું ખાતું બંધ કરી શકે છે અથવા તો કોઇપણ પ્રકારના વધારાના ચાર્જિસ કે વ્યાજને ચૂકવ્યાં વગર તેને બદલી શકે છે.
- કરાર હેઠળ ચૂકવણીને પાછી માંગી લેવા/ તેમાં ઝડપ કરવા અથવા પર્ફોમન્સને સુધારવા કે વધારાની જામીન માંગવા અંગેનો નિર્ણય લોનના કરારની સાથે સુસંગત હોવો જોઇએ.
- કંપની ઋણકર્તાની સામે રહેલા અન્ય કોઇપણ દાવા માટે કોઇપણ કાયદામાન્ય અધિકાર કે પૂર્વાધિકારને આધિન બાકી નાણાંની પરત ચૂકવણી થઈ જવા પર અથવા તો લોનની ચૂકવવાની બાકી રકમ પ્રાપ્ત થઈ જવા પર તમામ જામીનને મુક્ત કરી દેશે. જો સેટ ઓફના આ પ્રકારના અધિકારનો ઉપયોગ કરવો પડે તો, ઋણકર્તાને બાકીના દાવાઓ તથા જ્યાં સુધી આ પ્રકારના ક્લેઇમનું સમાધાન/ચૂકવણી ન થઈ જાય ત્યાં સુધી કંપની જે શરતો હેઠળ જામીનગીરીઓને પોતાની પાસે જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે, તે અંગેની સંપૂર્ણ વિગતોની સાથેની નોટીસ પાઠવવામાં આવશે.

## 5. બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારીઓ

- ફરિયાદોનું નિરાકરણ લાવવા માટે કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ સંગઠનની અંદર યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની સ્થાપના કરશે. આ તંત્રે એ બાબતની ખાતરી કરવાની રહેશે કે, ધિરાણ આપનારી સંસ્થાના પદાધિકારીઓના નિર્ણયોને કારણે ઉદભવતા તમામ વિવાદોને સાંભળવામાં આવે અને તેમનાથી ઓછામાં ઓછી એક ઊંચી પાયરીએ તેનો નિકાલ કરવામાં આવે.
- કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરોએ યોગ્ય આચરણ સંબંધિત સંહિતા અને ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની કામગીરીના પાલનની સમયાંતરે સમીક્ષા કરવાની વ્યવસ્થા કરશે. આ પ્રકારની સમીક્ષાના એક એકીકૃત અહેવાલને ત્રિમાસિક ધોરણે નિયમિત અંતરાલે બોર્ડને સોંપવામાં આવી શકે છે.

## 6. ફરિયાદ નિવારણ

- કંપની ઓનલાઇન સહિત તેના પ્રત્યેક કાર્યાલયમાં ફરિયાદો મેળવવાની, તેની નોંધણી કરવાની અને તેનો નિકાલ લાવવાની સિસ્ટમ અને પ્રક્રિયા ધરાવશે.
- જો ફરિયાદ ગ્રાહક પાસેથી લેખિતમાં પ્રાપ્ત થઈ હોય તો, કંપની તેને/તેણીને એક અઠવાડિયાની અંદર ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાંની સ્વીકૃતિ/પ્રતિક્રિયા મોકલવાનો પ્રયત્ન કરશે. આ સ્વીકૃતિમાં ફરિયાદનો નિકાલ લાવવા જઈ રહેલાં અધિકારીનું નામ અને હોદ્દો જણાવવામાં આવેલ હશે. જો ફરિયાદ કંપનીના નિયત ટેલિફોન હેલ્પડેસ્ક અથવા ગ્રાહકસેવા નંબર પર જણાવવામાં આવી હશે તો, ગ્રાહકને ફરિયાદનો સંદર્ભ નંબર પૂરો પાડવામાં આવશે અને વાજબી સમયગાળાની અંદર આ મામલે શું પ્રગતિ થઈ છે, તે અંગે સૂચિત રાખવામાં આવશે.
- મામલાની તપાસ કર્યા બાદ કંપની ગ્રાહકને તેની અંતિમ પ્રતિક્રિયા આપશે અથવા તો પ્રતિક્રિયા આપવામાં શા માટે વધારે સમયની જરૂર છે તે સમજાવશે અને ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાંની તારીખથી છ અઠવાડિયાની અંદર ફરિયાદનો નિકાલ લાવવાનો પ્રયત્ન કરશે અને જો તેને/તેણીને હજુ પણ સંતુષ્ટી ન હોય તો પોતાની ફરિયાદને આગળ કેવી રીતે લઈ જવી તે અંગે તેને/તેણીને જાણ કરવામાં આવશે.

- કંપનીએ તેના દુભાવેલા ઋણકર્તાઓ દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવા માટેની ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા (ફરિયાદને જેની પર નોંધાવી શકાય છે તે ઇ-મેઇલ આઇડી અને સંપર્કની અન્ય વિગતો, સમસ્યાને ઉકેલવામાં લાગનારો સમય, ફરિયાદને આગળ લઈ જવાનું માળખું)ને જાહેર કરવાની રહેશે અને ખાસ કરીને એ બાબતની ખાતરી કરવાની રહેશે કે તે તેની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ થાય. કંપનીએ તેના તમામ કાર્યાલયો/ શાખાઓ ખાતે અને તેની વેબસાઇટ પર એ બાબત સ્પષ્ટપણે દર્શાવવાની રહેશે કે, જો કંપની તરફથી એક મહિનાના સમયગાળાની અંદર ફરિયાદ માટે કોઈ પ્રતિક્રિયા પ્રાપ્ત ન થાય અથવા તો ફરિયાદકર્તા પ્રાપ્ત થયેલી પ્રતિક્રિયાથી સંતુષ્ટ ન હોય તો, તેઓ એનએચબીની વેબસાઇટ પર તેમની ઓનલાઇન ફરિયાદ નોંધાવીને અથવા તો એનએચબી, નવી દિલ્હી પર પોસ્ટ મારફતે પોતાની ફરિયાદ મોકલાવીને નેશનલ હાઉસિંગ બેંકના ફરિયાદ નિવારણ વિભાગનો સંપર્ક કરી શકે છે.

## 7. ભાષા અને યોગ્ય આચરણ સંબંધિત સંહિતાનો પ્રચાર-પ્રસાર કરવાનો મોડ

કંપનીએ બોર્ડની મંજૂરી મેળવીને આ યોગ્ય આચરણ સંબંધિત સંહિતાનું અમલીકરણ કરવું જોઈએ. આ પ્રકારે મંજૂરીપ્રાપ્ત યોગ્ય આચરણ સંબંધિત સંહિતા ઋણકર્તાને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા તો તેઓ જે ભાષા સમજી શકતા હોય તેમાં ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે તથા વિવિધ હિતધારકોની માહિતી માટે તેને કંપનીની વેબસાઇટ પર મૂકવામાં આવશે.

## 8. એચએફસી દ્વારા વધારે વસૂલવામાં આવેલા વ્યાજ સંબંધિત વિનિમય

- કંપનીના બોર્ડે ફંડ્સની કિંમત, માર્જિન અને જોખમ સંબંધિત પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લઈ વ્યાજના દરોનું એક મોડલ અપનાવવું જોઈએ તથા લોન અને ધિરાણો માટે વસૂલવામાં આવનારા વ્યાજનો દર નિર્ધારિત કરવા જોઈએ. વ્યાજનો દર અને જોખમના વર્ગીકરણ માટેનો અભિગમ તથા ઋણકર્તાની વિવિધ કેટેગરીઓ પાસેથી વસૂલવામાં આવતાં વિવિધ વ્યાજદરોનો તાર્કિક આધાર અરજીના ફોર્મમાં ઋણકર્તા કે ગ્રાહક સમક્ષ જાહેર કરવામાં આવશે તથા મંજૂરીપત્રમાં આ અંગે સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે. કંપની બોર્ડની મંજૂરીની સાથે ઇંડ પેટે વસૂલવામાં આવતાં વ્યાજ/ચાર્જિસ (જો કોઈ હોય તો) માટેની પોલિસી નિર્ધારિત કરશે.
- વ્યાજના દર અને જોખમનું વર્ગીકરણ કરવાનો અભિગમ તથા ઇંડ પેટે વસૂલવામાં આવતાં વ્યાજ (જો કોઈ હોય તો)ને પણ કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે અથવા સંબંધિત સમાચારપત્રોમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવશે. વેબસાઇટ પર કે અન્ય કોઈ પ્રકારે પ્રકાશિત કરવામાં આવતી માહિતીને જ્યારે પણ વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર થાય ત્યારે અપડેટ કરવામાં આવશે.
- વ્યાજનો દર અને ઇંડ પેટે વસૂલવામાં આવતું વ્યાજ (જો કોઈ હોય તો) વાર્ષિક દરો હોવા જોઈએ, જેથી કરીને ઋણકર્તાઓ ખાતામાંથી ચોક્કસ કેટલા દરે વ્યાજ વસૂલવામાં આવશે તે અંગે માહિતગાર રહી શકે.
- ઋણકર્તાને ઓનબોર્ડિંગની પ્રારંભિક પ્રક્રિયાના ભાગરૂપે પ્રત્યેક હપ્તાના વ્યાજ અને મુદ્દલ વચ્ચેનું દ્વિભાજન પૂરું પાડવામાં આવશે. આ માટે જો કોઈ ચાર્જિસ વસૂલવામાં આવતાં હશે તો, જ્યારે પણ અને જેવી રીતે તેને વસૂલવામાં આવે ત્યારે આ અંગે જાણ કરવામાં આવશે.

## 9. એચએફસી વસૂલવામાં આવેલ વધારે વ્યાજ

કંપની વ્યાજના દરો અને પ્રોસેસિંગ તથા અન્ય ચાર્જિસ (ઇંડ પેટે વસૂલવામાં આવતાં વ્યાજ સહિત, જો કોઈ હોય તો)ને નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓને નિર્ધારિત કરશે. પ્રક્રિયાઓ અને કામગીરીઓ પર નજર રાખવા

માટે કંપની એક આંતરિક તંત્રને સ્થાપશે, જેથી કરીને ઋણકર્તાઓ સાથે સંદેશાવ્યવહાર કરવામાં યોગ્ય પારદર્શકતાની ખાતરી કરી શકાય.

## 10. જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ

કંપની એ બાબતની ખાતરી કરશે કે:

- જાહેરાત અને પ્રચાર સંબંધિત તમામ સામગ્રી સ્પષ્ટ અને તથ્યાત્મક હોય
- કોઇપણ મીડિયા કે પ્રચારસાહિત્યમાં સેવાઓ કે ઉત્પાદન તરફ ધ્યાન દોરનારી તથા વ્યાજદરના સંદર્ભનો સમાવેશ કરનારી કોઇપણ જાહેરખબરમાં કંપની એ પણ સૂચવશે કે અન્ય કોઈ ફી અને ચાર્જિસ લાગુ થશે કે નહીં તથા વિનંતી કરવા પર સંબંધિત નિયમો અને શરતોની સંપૂર્ણ વિગતો ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે અથવા વેબસાઇટ પર મૂકવામાં આવશે.
- કંપની તેની શાખાઓ ખાતે નોટીસો મૂકીને; ટેલિફોન અથવા હેલ્પ-લાઇન્સ મારફતે; કંપનીની વેબસાઇટ પર; નિયત સ્ટાફ/હેલ્પ ડેસ્ક મારફતે અથવા સેવા સંબંધિત માર્ગદર્શિકા/ટેરિફની અનુસૂચિ પૂરી પાડીને વ્યાજના દર, સર્વસામાન્ય ફી અને ચાર્જિસ (દંડ પેટે વસૂલવામાં આવતાં વ્યાજ સહિત, જો કોઈ હોય તો) પરની માહિતી પૂરી પાડશે.
- સમર્થનરૂપી સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે કોઈ થર્ડ પાર્ટીને સામેલ કરવાના કિસ્સામાં કંપની એ બાબતની ખાતરી કરશે કે, આ પ્રકારની થર્ડ પાર્ટી ગ્રાહકની અંગત માહિતીને કંપની દ્વારા જેટલી ગુપ્તતા અને સુરક્ષિત રીતે તેને સંભાળવામાં આવી હોત એટલી જ ગંભીરતાથી તેને સંભાળે.
- કંપની સમયાંતરે ગ્રાહક દ્વારા મેળવવામાં આવેલ તેમના ઉત્પાદનોની વિવિધ વિશેષતાઓ તેમને જણાવશે. ઉત્પાદનો/સેવાઓના સંબંધમાં તેમના અન્ય ઉત્પાદનો કે પ્રચાર સંબંધિત ઓફરો અંગેની માહિતી ગ્રાહકને ત્યારે જ આપવામાં આવશે જ્યારે તેણે/તેણીએ આ પ્રકારની માહિતી/સેવાઓ મેળવવા માટે મેઇલ મારફતે કે આ અંગે વેબસાઇટ પર કે ગ્રાહકસેવા નંબર / અરજીના ફોર્મમાં નોંધણી કરાવીને તેની/તેણીની સંમતિ આપી હોય.
- કંપની ઉત્પાદનોને વ્યક્તિગત રીતે અથવા તો ફોન મારફતે વેચવા માટે ગ્રાહકનો સંપર્ક કરતી વખતે જ્યાં પોતાની ઓળખાણ આપવી જરૂરી છે, તેવી અન્ય બાબતોની સાથે જેમની સેવાઓ માર્કેટના ઉત્પાદનો/સેવાઓ મેળવવા માટે લેવામાં આવી છે, તેવી તેમની ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઓ (ડીએસએ) માટે આચારસંહિતા લાગુ કરશે.
- કંપની તેના બોર્ડની મંજૂરીની સાથે આરબીઆઈ - માસ્ટર ડિરેક્શન મુજબ તેના ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્ટ્સ (ડીએસએ)/ ડાયરેક્ટ માર્કેટિંગ એજન્ટ્સ (ડીએમએ) માટે મોડલ કોડ ઓફ કન્ડક્ટ્સને અપનાવશે.
- કંપનીના પ્રતિનિધિ/ડીએસએ/ડીએમએએ અયોગ્ય વર્તણૂક કરી હોવા કે આ સંહિતાનું ઉલ્લંઘન કર્યું હોવા સંબંધે ગ્રાહક તરફથી એવી કોઇપણ ફરિયાદ પ્રાપ્ત થવાના કિસ્સામાં તપાસ કરવા અને ફરિયાદનો નિકાલ લાવવા તથા નુકસાનની ભરપાઈ કરવા માટે યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવશે.

**11. બાંધકામ આપનાર**

કંપની લોન માટે બાંધકામ આપનાર હોવાનું ધ્યાન પર લઈ વ્યક્તિને અહીં નીચે જણાવેલ માહિતી પૂરી પાડશે:

- બાંધકામ આપનારી વ્યક્તિ તરીકે તેની/તેણીની આર્થિક જવાબદારી;
- તેઓ કંપનીને જે રકમ માટે તેની/તેણીની બાંધકામ આપશે તે રકમ;
- એવી પરિસ્થિતિ કે જેમાં કંપની તેની/તેણીની જવાબદારી ચૂકવે તે માટે તેને/તેણીને કોલ કરશે;
- જો તે/તેણી બાંધકામ આપનાર તરીકે ચૂકવણી ન કરી શકે તો, કંપની, કંપનીમાં રહેલા તેના/તેણીના અન્ય નાણાંમાંથી વસૂલાત કરવાનો અધિકાર છે કે નહીં;
- બાંધકામ આપનારી વ્યક્તિ તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારી ચોક્કસ માત્રા પૂરતી મર્યાદિત છે કે અમર્યાદિત છે; અને
- બાંધકામ આપનારી વ્યક્તિ તરીકે કયા સમયે અને પરિસ્થિતિઓમાં તેને/તેણીને તેમની જવાબદારીમાંથી મુક્ત કરવામાં આવશે તેમજ કંપની આ અંગે તેને/તેણીને કઈ રીતે જાણ કરશે.

બાંધકામ આપનારી વ્યક્તિ ઋણદાતા/ધિરાણકર્તા દ્વારા કરવામાં આવેલ માંગણીનું પાલન કરવાની ના પાડી દે છે, તો આ કિસ્સામાં બાકી નાણાંની ચૂકવણી કરવા માટે પૂરતાં સાધનો હોવા છતાં આ પ્રકારની બાંધકામ આપનારી વ્યક્તિને પણ વિલકૂલ ડીફોલ્ટર ગણવામાં આવશે.

તેણે/તેણીએ જેમની બાંધકામ આપી છે, તે ઋણકર્તાની આર્થિક સ્થિતિમાં કોઈપણ પ્રતિફળ ભૌતિક ફેરફાર/રો થવા અંગે કંપની તેને/તેણીને સૂચિત રાખશે.

**12. અંગત બાબતો અને ગુપ્તતા**

ગ્રાહકની વર્તમાન અને ભૂતકાળની તમામ વ્યક્તિગત માહિતીને અંગત અને ગુપ્ત માહિતી ગણવામાં આવશે તથા અહીં નીચે જણાવેલ સિદ્ધાંતો અને નીતિઓ દ્વારા તે માર્ગદર્શિત થશે.

કંપની અહીં નીચે જણાવેલ અપવાદરૂપ કિસ્સાઓ સિવાય તેના ગ્રૂપમાં રહેલ અન્ય કોઈ કંપનીઓ/એન્ટિટીઓ સહિત કોઈની પણ સમક્ષ ગ્રાહકના ખાતા સંબંધિત માહિતી કે ડેટા ઉજાગર કરશે નહીં, ભલે પછી આ માહિતી ગ્રાહક દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવી હોય કે અન્ય કોઈ રીતે મેળવવામાં આવી હોય:

- જો આ માહિતી કાયદાને આધિન રહી આપવાની હોય.
- આ માહિતીને ઉજાગર કરવી એ જનતા પ્રત્યેની ફરજ હોય તો.
- જો કંપનીના હિતમાં આ માહિતી આપવી પડે તેમ હોય તો (ઉદાહરણ તરીકે, છેતરપિંડીને અટકાવવા માટે). જોકે, ગ્રાહક કે ગ્રાહકના ખાતા () અંગેની માહિતી ગ્રૂપમાં રહેલી અન્ય કોઈ કંપનીઓ સહિત અન્ય કોઈને માર્કેટિંગના હેતુ માટે આપવા માટે તેનો એક કારણ તરીકે ઉપયોગ કરી શકાશે નહીં.
- જો ગ્રાહક આ પ્રકારની માહિતી ઉજાગર કરવા માટે કંપનીને જણાવે અથવા ગ્રાહકની મંજૂરીની સાથે.
- જો કંપની પાસે ગ્રાહકનો સંદર્ભ માંગવામાં આવે તો, કંપની આ સંદર્ભ આપતાં પહેલાં ગ્રાહકની લેખિતમાં મંજૂરી મેળવશે.

ગ્રાહકને કંપની પાસે રહેલ તેના/તેણીના વ્યક્તિગત રેકોર્ડનો ઉપયોગ કરવા માટેના વર્તમાન કાયદાકીય માળખાં હેઠળના તેના/તેણીના અધિકારીઓના વ્યાપ અંગે જણાવવામાં આવશે.

કંપની ગ્રાહકની અંગત માહિતીનો ઉપયોગ એચએફસી સહિત કોઈના પણ દ્વારા માર્કેટિંગના હેતુ માટે કરશે નહીં, જ્યાં સુધી ગ્રાહક તેમને આમ કરવા માટે વિશેષરૂપે મંજૂરી આપે નહીં.

## 13. જનરલ

**13.1** કંપની લોનના કરારમાં ઉલ્લેખિત નિયમો અને શરતોના હેતુ સિવાય ઋણકર્તાની બાબતોમાં કોઈપણ પ્રકારના હસ્તક્ષેપથી દૂર રહેશે (સિવાય કે ગ્રાહક દ્વારા અગાઉ જાહેર નહીં કરવામાં આવેલી માહિતી ધ્યાન પર આવે).

**13.2** ઋણ ખાતાને ટ્રાન્સફર કરવા માટે ઋણકર્તા પાસેથી વિનંતી પ્રાપ્ત થવાના કિસ્સામાં સંમતિ અથવા અન્ય કોઈ બાબત જેમ કે, કંપનીના વાંધા (જો કોઈ હોય તો) અંગે વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જાણ કરવામાં આવશે. આ પ્રકારે કરવામાં આવતું ટ્રાન્સફર કાયદાને અનુરૂપ રહી કરાર સંબંધિત પારદર્શક નિયમો મુજબ થશે.

**13.3** જ્યારે પણ લોન આપવામાં આવે છે ત્યારે કંપની રકમ, મુદત અને પરત ચૂકવણીની સામયિકતા દ્વારા પરત ચૂકવણી કરવાની સમગ્ર પ્રક્રિયા સમજાવશે. પરંતુ જો ગ્રાહક પરત ચૂકવણી કરવાના સમયપત્રકનું પાલન કરે નહીં તો, બાકી નાણાંની વસૂલાત કરવા માટે આ દેશના કાયદા મુજબ નિર્ધારિત કરવામાં આવેલી પ્રક્રિયાનું પાલન કરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં તેને/તેણીને નોટીસ મોકલીને અથવા તો વ્યક્તિગત મુલાકાત લઈને અને/અથવા તો જો કોઈ જામીનગીરી હોય તો તેનો કબજો મેળવીને ગ્રાહકને આ અંગે યાદ અપાવવાનો સમાવેશ થશે.

**13.4** લોનની વસૂલાત કરવાના મામલામાં કંપની હેરાનગતિ કરવાનો આશરો લેશે નહીં, એટલે કે, ઋણકર્તાને અયોગ્ય સમયે સતત પરેશાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે બાહુબળનો ઉપયોગ કરવો વગેરે. જો ગ્રાહક તરફથી સ્ટાફની ગેરવર્તણૂક સહિતની ફરિયાદ પ્રાપ્ત થતી હોવાથી કંપની એ બાબતની ખાતરી કરશે કે, ગ્રાહક સાથે યોગ્ય રીતે કામ પાર પાડવા માટે સ્ટાફને યોગ્ય તાલીમ આપવામાં આવી હોય.

**13.5** કંપની બોર્ડની મંજૂરીની સાથે આરબીઆઈના માસ્ટર ડિરેક્શન મુજબ રીકવરી એજન્ટોને સામેલ કરવા માટેની માર્ગદર્શિકાને અપનાવશે.

**13.6** કંપની અહીં નીચે જણાવેલ પરિસ્થિતિઓમાં પૂર્વ-ચૂકવણીના ચાર્જ કે હાઉસિંગ લોન વહેલી બંધ કરી દેવા પર ઇંડ વસૂલશે નહીં:

- જો હાઉસિંગ લોન અસ્થાયી વ્યાજદર પર હોય અને કોઈપણ સ્રોતમાંથી વહેલી બંધ કરી દેવામાં આવી હોય.
- જ્યાં હાઉસિંગ લોન નિશ્ચિત વ્યાજદરે હોય અને ઋણકર્તા દ્વારા તેમના પોતાના સ્રોતમાંથી તેને વહેલી બંધ કરી દેવામાં આવી હોય.

અહીં આ હેતુ માટે 'પોતાના સ્રોત' શબ્દનો અર્થ બેંક/એચએફસી/એનબીએફસી અને/અથવા નાણાકીય સંસ્થા પાસેથી લેવામાં આવેલ ધિરાણ સિવાયના અન્ય કોઈ સ્રોત થાય છે.

તમામ ડ્યુઅલ/સ્પેશિયલ દરો (નિશ્ચિત અને અસ્થિર દરોનું સંયોજન) ધરાવતી હાઉસિંગ લોન, તેને વહેલી બંધ કરતી વખતે લોન સ્થિર દરે છે કે અસ્થિર દરે તેના પર આધાર રાખી, તેની પર નિશ્ચિત/અસ્થિર દરને લાગુ થતાં



લોનને વહેલી બંધ કરવાના નિયમો લાગુ થશે. ડ્યુઅલ/સ્પેશિયલ દરોની હાઉસિંગ લોનના કિસ્સામાં નિશ્ચિત વ્યાજદરના સમયગાળાની સમયમર્યાદા પૂરી થયાં બાદ એકવાર લોન અસ્થિર વ્યાજની લોનમાં રૂપાંતરિત થઈ જાય તે પછી અસ્થિર દરો માટેના લોનને વહેલી બંધ કરવાના નિયમો લાગુ થશે. તે હવે પછીથી વહેલી બંધ કરવામાં આવી રહેલી તમામ ડ્યુઅલ/વિશેષ દરની હાઉસિંગ લોન પર લાગુ થશે. અહીં એ પણ સ્પષ્ટતા કરવામાં આવે છે કે, નિશ્ચિત દરની લોન એ એક એવી લોન છે, જેની સમગ્ર મુદત દરમિયાન વ્યાજનો દર નિશ્ચિત જ રહે છે.

- 13.7** કંપની સહ-પ્રતિજ્ઞાપત્ર લખનાર(ઓ)ની સાથે અથવા તેના વગર વ્યક્તિગત ઋણકર્તાઓના વ્યવસાયો સિવાયના હેતુઓ માટે મંજૂર કરવામાં આવેલ કોઈપણ અસ્થિર દરની બાંધી મુદતની લોન પર લોનને વહેલી બંધ કરવાના ચાર્જિસ/પૂર્વ ચૂકવણીનો દંડ લાદવામાં આવશે.
- 13.8** કંપની અને વ્યક્તિગત ઋણકર્તાની વચ્ચે સંમતિ સાધવામાં આવેલા હાઉસિંગ લોનના મુખ્ય નિયમો અને શરતોની ઝડપી અને સારી સમજણ પૂરી પાડવા માટે કંપની તમામ કિસ્સા માટે આરબીઆઈના માસ્ટર ડિરેક્શનના પૂરક અંશ 12 મુજબના સૂચક ફોર્મેટમાં આ પ્રકારની લોનના સૌથી મહત્વના નિયમો અને શરતો ધરાવતો દસ્તાવેજ મેળવશે. આ દસ્તાવેજ કંપની દ્વારા મેળવવામાં આવી રહેલા વર્તમાન લોન અને સુરક્ષા સંબંધિત દસ્તાવેજો ઉપરાંતનો હશે. કંપની આ પ્રકારના દસ્તાવેજની ઋણકર્તાને સમજાય તેવી ભાષામાં નકલો તૈયાર કરશે. કંપની અને ઋણકર્તાની વચ્ચે વિધિવત રીતે નિષ્પાદિત કરવામાં આવેલ નકલને ઋણકર્તાને સોંપવામાં આવશે અને તેની સ્વીકૃતિ મેળવવામાં આવશે.
- 13.9** કંપની તેની કામગીરીમાં પારદર્શકતાને પ્રોત્સાહન આપવા માટે સર્વિસ ચાર્જિસ, વ્યાજદરો, દંડ પેટે વસૂલવામાં આવતું વ્યાજ (જો કોઈ હોય તો), પૂરી પાડવામાં આવેલી સેવાઓ, ઉત્પાદન અંગેની માહિતી, વિવિધ ટ્રાન્ઝેક્શનો માટેના સમયના માપદંડો તથા ફરિયાદ નિવારણના તંત્ર વગેરે જેવા વિવિધ મહત્વના પાસાંઓ દર્શાવશે. કંપની આરબીઆઈના માસ્ટર ડિરેક્શનના પૂરક અંશ 12 મુજબ, તેના 'નોટીસ બોર્ડ' પર, 'પુસ્તિકાઓ/બ્રોશરો'માં, 'વેબસાઇટ' પર, 'માહિતી દર્શાવવાના અન્ય મોડ્સ' પર તથા 'અન્ય મુદ્દાઓ' પરના મહત્વના સૂચનો દર્શાવશે.
- 13.10** કંપની અહીં નીચે જણાવેલ એક કે તેનાથી વધુ ભાષામાં તેના ઉત્પાદનો અને સેવાઓને દર્શાવશે: હિંદી, અંગ્રેજી અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષા.
- 13.11** કંપની ધિરાણ કરવાની બાબતમાં જાતિ, જ્ઞાતિ અને ધર્મના આધારે કોઈ ભેદભાવ કરશે નહીં. આથી વિશેષ, કંપની તેના ઉત્પાદનો, સેવાઓ, સુવિધાઓ વગેરે પૂરી પાડવામાં વિકલાંગતાના આધારે દ્રષ્ટિની ખામી ધરાવતા કે શારીરિક ખામી ધરાવતા અરજીકર્તાઓ સાથે કોઈ ભેદભાવ કરશે નહીં. જોકે, આ બાબત કંપનીને સમાજના વિવિધ વર્ગો માટે ઘડવામાં આવેલી યોજનાઓ તૈયાર કરવાથી કે તેમાં ભાગ લેવાથી રોકતી નથી.
- 13.12** આ આચારસંહિતાને જાહેર કરવા માટે, કંપની:
- તેના વર્તમાન અને નવા ગ્રાહકોને આ આચારસંહિતાની નકલ પૂરી પાડશે;
  - કાઉન્ટર પર અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક સંદેશાવ્યવહાર કે ઈ-મેઇલ મારફતે વિનંતી કરવા પર આ આચારસંહિતા ઉપલબ્ધ કરાવશે;
  - દરેક શાખા ખાતે અને તેમની વેબસાઇટ પર આ આચારસંહિતાને ઉપલબ્ધ કરાવશે; અને
  - તેમનો સ્ટાફ આ આચારસંહિતા અંગે સંબંધિત માહિતી પૂરી પાડવા અને તેનું અમલીકરણ કરવા માટે તાલીમબદ્ધ હોય તેની ખાતરી કરશે.