

નિષ્પક્ષ આચાર સંહિતા

મણપ્પુરમ હોમ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ
નિષ્પક્ષ આચાર સંહિતા

લાગુ તારીખ : 13/11/2021

હવે પછીની સમીક્ષા તારીખ : નવેમ્બર 2022

પૉલિસી ઑનર : સેક્રેટરીયલ ઑન્ડ કમ્પ્લાયન્સ ડિપાર્ટમેન્ટ

મંજૂરકર્તા : ચેરમેન

અનુક્રમણિકા

1. સંહિતાનો અમલ	3
2. લોન માટેની અરજીઓ અને તેની પ્રક્રિયા	3
3. લોન મૂલ્યાંકન, નિયમો/શરતો અને લોનની અરજી રદ કર્યાનો પત્રવ્યવહાર	4
4. લોનની ફાળવણી નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારો સહિત	4
5. બોર્ડ ઑફ ડાયરેક્ટરોની જવાબદારી	5
6. ફરિયાદોનું સમાધાન	5
7. નિષ્પક્ષ આચાર સંહિતા વિશે જણાવવાની ભાષા અને માધ્યમ	6
8. કંપની દ્વારા લેવાયેલ વધારાના વ્યાજનું નિયમન	6
9. કંપની દ્વારા લેવાયેલ અતિરિક્ત વ્યાજ	6
10. એડવર્ટાઈઝિંગ, માર્કેટિંગ અને સેલ્સ	7
11. ગૅરંટર્સ	7
12. ગુપ્તતા અને ગોપનીયતા	8
13. જનરલ	9

પરિચય:

આ સંહિતા મણપ્પુરમ હોમ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (એમએએચઓએફઆઈએન) દ્વારા તૈયાર કરવામાં આવી છે, જે ભારતીય રિઝર્વ બેંક અને નેશનલ હાઉસિંગ બેંક દ્વારા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ માટે નિષ્પક્ષ આચાર સંહિતા વિશે જાહેર કરાયેલી માર્ગદર્શિકા અનુસાર છે. આ નીતિ નીચે જણાવ્યા મુજબ સુસંગત એનએચબી પરિપત્રો અને આરબીઆઈ માસ્ટર ડિરેક્શન આધારે તૈયાર કરવામાં આવી છે. DOR.Fin.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 તારીખ 17 ફેબ્રુઆરી, 2021

1. સંહિતાનો અમલ

આ સંહિતા બધાં જ ઉત્પાદનો અને સેવાઓને લાગુ રહેશે, ભલે તે કંપની દ્વારા, તેની સબ્સિડિયરીઓ દ્વારા

અથવા ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ્સ (સ્વ-માલિકીના અને/અથવા આઉટસોર્સિંગ કરાર હેઠળ) અકૉસ ઇ કાઉન્ટર, ફોન ઉપર, ટપાલ દ્વારા, ઇન્ટરએક્ટિવ ઇલેક્ટ્રોનિક ડિવાઇસીસ, ઇન્ટરનેટ પર અથવા અન્ય કોઈ રીતે પૂરાં પાડવામાં આવતા હોય.

2. લોન માટેની અરજીઓ અને તેની પ્રક્રિયા

- 2.1. ધિરાણ લેનાર (બોરોઅર) સાથે બધો જ પત્રવ્યવહાર પ્રાદેશિક ભાષામાં અથવા ધિરાણ લેનાર સમજી શકતા હોય એ ભાષામાં કરવાનો રહેશે.
- 2.2. કંપની ધિરાણ લેનારને લોનની અરજીની પ્રક્રિયા માટેની ફી/ચૂકવવાપાત્ર ચાર્જિસ, જો લોનની રકમ મંજૂર ન થાય/ફાળવવામાં ન આવે અથવા રદ થાય તો પાછી મળવા પાત્ર ફીની રકમ, પ્રી-પેમેન્ટ વિકલ્પો અને ચાર્જિસ, જો કોઈ હોય તો, વિલંબિત રીપેમેન્ટ પર પેનલ વ્યાજ/ઈંડ, જો કોઈ હોય તો, લોનને ફિક્સ્ડ થી ફ્લોટિંગ દરોમાં અને તેનાથી વિપરીત સ્વિચ કરવા પર લાગુ કન્વર્ઝન ચાર્જિસ, કોઈ વ્યાજ રીસેટ ધારાનું અસ્તિત્વ અને અન્ય કોઈ બાબત જે ધિરાણ લેનારના હિતને પ્રભાવિત કરતી હોય તે બધું જ પારદર્શક રીતે જાહેર કરશે. અન્ય શબ્દોમાં, કંપનીએ લોનની અરજીની પ્રક્રિયા/મંજૂરીમાં સંકળાયેલા બધાં જ ચાર્જિસ સહિત “ઓલ ઈન કોસ્ટ” પારદર્શક રીતે જાહેર કરવાના રહેશે. એ પણ સુનિશ્ચિત કરવાનું રહેશે કે આ ચાર્જિસ/ફી ભેદભાવ રહિત હોય.
- 2.3. લોન અરજી પત્રકોમાં જરૂરી માહિતી સામેલ હોવી જોઈએ જે ધિરાણ લેનારના હિતને પ્રભાવિત કરતી હોય, જેથી અન્ય કંપની દ્વારા પૂરાં પડતા નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ તુલના કરી શકાય અને ધિરાણ લેનાર દ્વારા સૂચિત નિર્ણય કરી શકાય. લોન અરજી પત્રકમાં અરજી પત્રક સાથે રજૂ કરવાના રહેતા દસ્તાવેજોની સૂચિ પણ રજૂ કરી શકાય છે.
- 2.4. કંપનીએ બધી જ લોન અરજીઓ પ્રાપ્ત થયાની પહોંચ આપતી પ્રણાલી ઘડવાની રહેશે. ખાસ કરીને, સમય સીમા કે જેની અંદર લોનની અરજીનો નિકાલ કરવામાં આવશે તે પણ આ પહોંચમાં જણાવવું જોઈએ.

3. લોન મૂલ્યાંકન, નિયમો/શરતો અને લોનની અરજી રદ કર્યાનો પત્રવ્યવહાર

- 3.1. સામાન્ય રીતે લોન અરજીની પ્રક્રિયા માટે જરૂરી બધી જ વિગતો કંપની દ્વારા અરજી કરવા સમયે જ મેળવી લેવાની રહેશે. જો તેને કોઈ વધુ માહિતીની, જરૂર હોય તો ગ્રાહકને તરત જ જાણ કરવી જોઈએ કે તેનો ફરીવાર સંપર્ક કરવામાં આવશે.
- 3.2. કંપનીએ ધિરાણ લેનારને પ્રાદેશિક ભાષામાં અથવા ધિરાણ લેનાર સમજતા હોય એ ભાષામાં મંજૂર થયેલી લોનની રકમ બધાં જ નિયમો અને શરતો સહિત વ્યાજના વાર્ષિકીકૃત દર, અરજીની પદ્ધતિ, ઇએમઆઈ માળખું, પ્રીપેમેન્ટ ચાર્જિસ, પેનલ વ્યાજ (જો કોઈ હોય તો) વિશે મંજૂરી પત્રના માધ્યમથી અથવા અન્યથા લેખિતમાં જણાવવાનું રહેશે તેમ જ આ નિયમો અને શરતોની ધિરાણ લેનાર દ્વારા અપાયેલી લેખિત સ્વીકૃતિ તેના રેકૉર્ડમાં જાળવવાની રહેશે.
- 3.3. કંપનીએ લોન એગ્રીમેન્ટમાં વિલંબિત રીપેમેન્ટ માટે લેવામાં આવતા પેનલ વ્યાજ વિશે સ્પષ્ટ મોટાં અક્ષરોમાં જણાવવાનું રહેશે.
- 3.4. કંપનીએ લોનની મંજૂરી/ફાળવણી સમયે પહોંચની સામે લોન એગ્રીમેન્ટની પ્રત સહિત લોન એગ્રીમેન્ટમાં જણાવેલ દરેક સમાવિષ્ટોની એક પ્રત દરેક ધિરાણ લેનારને નિરપવાદ રજૂ કરવાની રહેશે.
- 3.5. જો કંપની ગ્રાહકને લોન ન આપી શકે તો, અરજી રદ કરવા માટેનું કારણ કંપનીએ લેખિતમાં જણાવવાનું રહેશે.
4. લોનની ફાળવણી નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારો સહિત.
 - 4.1. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ફાળવણી લોન એગ્રીમેન્ટ / મંજૂરી પત્રમાં જણાવેલ ફાળવણી સમયપત્રક અનુસાર કરવામાં આવે.
 - 4.2. કંપનીએ નિયમો અને શરતો સહિત ફાળવણી સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, પેનલ વ્યાજ (જો કોઈ હોય તો), સર્વિસ ચાર્જિસ, પ્રીપેમેન્ટ ચાર્જિસ, અન્ય લાગુ ફી/ચાર્જિસ વગેરેમાં થતા કોઈ ફેરફારોની સૂચના ધિરાણ લેનારને પ્રાદેશિક ભાષા અથવા ધિરાણ લેનાર સમજતા હોય એ ભાષામાં આપવાની રહેશે. વધુમાં, કંપની એ પણ

સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજ દર અને ચાર્જિસમાં ફેરફારો માત્ર સંભાવિત રીતે પ્રભાવિત થાય છે, અને લોન એગ્રીમેન્ટમાં આવશ્યક કલમ સામેલ કરવામાં આવી છે.

- 4.3. જો આ ફેરફાર ગ્રાહકના હિતમાં ન હોય તો તેઓ/તેણી 60 દિવસની અંદર અને સૂચના આપ્યા વગર તેનું/તેણીનું અકાઉન્ટ બંધ કરાવી શકે છે અથવા કોઈ વધારાના ચાર્જિસ કે વ્યાજ ચૂકવ્યા વિના તે સ્વિચ કરી શકે છે.
- 4.4. એગ્રીમેન્ટ હેઠળ ચૂકવણી અથવા કામગીરી રીકોલ / તીવ્ર કરવાનો અથવા વધારાની સીક્યોરિટીની માંગણી કરવાનો નિર્ણય લોન એગ્રીમેન્ટ અનુસાર હોવો જોઈએ.
- 4.5. કંપની લેણી નીકળતી બધી જ રકમ પાછી ચૂકવી દેવા પર અથવા લોનની બાકી નીકળતી રકમ ચૂકવી દેવા પર બધી જ સીક્યોરિટીઝ મુક્ત કરશે, જે ધિરાણ લેનાર સામે કોઈ અન્ય કોઈ દાવા માટે કાયદેસર અધિકાર અથવા ગ્રહણાધિકાર (લીન)ને આધીન રહેશે. જો સેટ ઓફનો આવો અધિકાર ઉપયોગ કરવાનો હોય તો ધિરાણ લેનારને તેની સૂચના બાકી નીકળતા દાવાઓની વિગતો અને સુસંગત કલેમનું સમાધાન થાય/ચૂકવવામાં આવે ત્યાં સુધી કંપની સીક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા હકદાર છે એ શરતોની વિગતો સહિત આપવાની રહેશે.

5. બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સની જવાબદારી

- 5.1. કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સે ફરિયાદોના નિવારણ માટે સંસ્થામાં જ યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ ચંત્રણા લાગુ કરી છે. આ ચંત્રણાએ સુનિશ્ચિત કરવાનું રહેશે કે ધિરાણકર્તા સંસ્થાના પદાધિકારીઓના નિર્ણયો માંથી ઊભા થતા દરેક વિવાદોને સાંભળવામાં આવે અને કમ સે કમ ત્યારપછીના ઊચ્ચ સ્તરે તેનો નિકાલ થઈ જાય.
- 5.2. કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સે નિષ્પક્ષ આચાર સંહિતાના અનુપાલન તેમ જ સંચાલનના વિવિધ સ્તરે ફરિયાદા નિવારણ ચંત્રણાની કામગીરીની વખતો વખત સમીક્ષા પૂરી પાડવાની રહેશે. આવી સમીક્ષાઓના એકીકૃત અહેવાલ બોર્ડ દ્વારા આલેખિત કરાયા મુજબ તેને નિયમિત અંતરાળે રજૂ કરી શકાય છે.

6. ફરિયાદ નિવારણ

- 6.1. કંપની તેની દરેક ઓફિસોમાં અને ઓનલાઈન મળી હોય તેના સહિતની ફરિયાદો મેળવવા, નોંધવા અને નિકાલ કરવા યોગ્ય પ્રણાલી અને પ્રક્રિયા ધરાવતી હોવી જોઈએ.
- 6.2. જો ગ્રાહક પાસેથી લેખિતમાં ફરિયાદ મળી હોય તો, કંપનીએ અઠવાડિયાની અંદર તેને /તેણીને તેની પહોંચ મોકલવા પ્રયાસ કરવો જોઈએ. પહોંચમાં ફરિયાદ હાથ ધરનાર અધિકારીનું નામ અને પદ જણાવ્યું હોવું જોઈએ. જો નિયુક્ત ટેલીફોન હેલ્પડેસ્કને અથવા કસ્ટમર સર્વિસ નંબરને ફોન પર ફરિયાદ કરવામાં આવી હોય તો, ગ્રાહકને ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર આપવાનો રહેશે અને તેના પર થયેલી કાર્યવાહી વિશે વાજબી સમયની અંદર માહિતગાર કરવાના રહેશે.
- 6.3. વિગતો તપાસ્યા પછી, કંપનીએ ગ્રાહકને તેનો આખરી પ્રતિભાવ મોકલવાનો રહેશે અથવા પ્રતિભાવ આપવા તેને વધુ સમયની શા માટે જરૂર છે તે સમજાવવું જોઈએ અને ફરિયાદ મળ્યાના છ અઠવાડિયાની અંદર આમ કરવા પ્રયાસ કરવો જોઈએ સાથે જ જો તેને/તેણીને હજી પણ સંતોષ ન થયો હો તો તે/તેણી પોતાની ફરિયાદ આગળ કઈ રીતે લઈ જઈ શકે છે તે તેને/તેણીને જણાવવું જોઈએ.
- 6.4. વ્યથિત ધિરાણ લેનાર દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવવા માટેની ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયાને (ઈમેઈલ આઈડી અને અન્ય સંપર્ક વિગતો જ્યાં ફરિયાદ દાખલ કરી શકાય, સમસ્યાના નિરાકરણ માટેનો સમય, આગળ લઈ જવા માટેનો ઢાંચો વગેરે) કંપનીએ જાહેર કરવી જોઈએ અને એ વિશેષ ખાતરી કરવી જોઈએ કે તેની વેબસાઈટ પર તે ઉપલબ્ધ હોય. કંપનીએ તેના દરેક કાર્યાલયો/શાખાઓમાં અને વેબસાઈટ પર સ્પષ્ટ દર્શાવવું જોઈએ કે જો ફરિયાદોને એક મહિનાની અંદર કંપની તરફથી કોઈ પ્રતિભાવ ન મળે અથવા મળેલા પ્રતિભાવથી તે અસંતુષ્ટ હોય તો ફરિયાદી નેશનલ હાઉસિંગ બેંકના ફરિયાદ નિવારણ કક્ષનો સંપર્ક કરી શકે છે, આ માટે તેણે તેની ફરિયાદ એનએચબીની વેબસાઈટ પર ઓનલાઈન અથવા ટપાલ દ્વારા એનએચબી, નવી દિલ્હીને નોંધાવવાની રહેશે.

7. નિષ્પક્ષ આચાર સંહિતા વિશે જણાવવાની ભાષા અને માધ્યમ

અહીં ઉપર જણાવેલ નિર્દેશો આધારે નિષ્પક્ષ આચાર સંહિતા (જે વિશેષતઃ પ્રાદેશિક ભાષામાં અથવા ધિરાણ

લેનાર સમજતા હોય એ ભાષામાં હોવી જોઈએ) કંપનીએ તેના બોર્ડની મંજૂરી સાથે અમલી કરવાની રહેશે. સાથે જ, આને કંપનીની વેબસાઈટ પર પણ મુકવાની રહેશે, જેથી વિવિધ સ્ટેકહોલ્ડર્સ તેની માહિતી મેળવી શકે.

8. કંપની દ્વારા લેવાયેલ વધારાના વ્યાજનું નિયમન

- 8.1. કંપનીના બોર્ડ સુસંગત પરિબલો જેમ કે ઇન્ડનો ખર્ચ, માર્જિન અને રિસ્ક પ્રીમિયમ ધ્યાનમાં લઈ વ્યાજ દર મોડેલ અપનાવવું જોઈએ અને લોન્સ તથા એડવાન્સીસ માટે લેવાના રહેતા વ્યાજ દર નિર્ધારિત કરવા જોઈએ. વ્યાજ દર અને જોખમના વર્ગીકરણ માટેનો અભિગમ તથા ધિરાણ લેનારાઓની વિવિધ શ્રેણી માટે અલગ અલગ વ્યાજ દર લેવાના ઔચિત્ય વિશે ધિરાણ લેનાર અથવા ગ્રાહકને અરજી પત્રકમાં જણાવવું જોઈએ અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટ રીતે જણાવવાનું રહેશે. કંપનીના બોર્ડ પેનલ વ્યાજ / ચાર્જિસ (જો કોઈ હોય તો) તેની માટે પણ સ્પષ્ટ નીતિ નિર્ધારિત કરી હોવી જોઈએ.
- 8.2. વ્યાજ દરો અને જોખમના વર્ગીકરણ તેમ જ પેનલ વ્યાજ (જો કોઈ હોય તો) માટેનો અભિગમ પણ કંપનીઓની વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ અથવા ઉચિત વર્તમાનપત્રોમાં પ્રકાશિત કરવાનો રહેશે. વેબસાઈટ પર અથવા અન્યથા પ્રકાશિત કરેલી માહિતી જ્યારે પણ વ્યાજ દરોમાં ફેરફાર થાય ત્યારે અદ્યતન કરવાની રહેશે.
- 8.3. વ્યાજ દર અને પેનલ વ્યાજ (જો કોઈ હોય તો) વાર્ષિકીકૃત દર હોવો જોઈએ જેથી ધિરાણ લેનાર તેના અકાઉન્ટમાં ચાર્જ થતા ચોક્કસ દરો વિશે જાણકારી રાખી શકે.
- 8.4. ધિરાણ લેનાર પાસેથી મેળવેલા હપ્તાઓમાં વ્યાજ અને મૂળ રકમની વિગતો દર્શાવવી જરૂરી છે.

9. કંપની દ્વારા લેવાયેલ અતિરિક્ત વ્યાજ

કંપની દ્વારા વ્યાજ દરો અને પ્રોસેસિંગ તથા અન્ય ચાર્જિસ (પેનલ વ્યાજ સહિત, જો કોઈ હોય તો) નિર્ધારિત કરવા યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ નક્કી કરવાની રહેશે. આ સંદર્ભે, લોનના નિયમો અને શરતો બાબતે પારદર્શકતા વિશે નિષ્પક્ષ આચાર સંહિતામાં કરેલા નિર્દેશો ધ્યાનમાં લેવાના રહેશે. કંપનીએ પ્રક્રિયા અને સંચાલનોનું નિરીક્ષણ કરવા આંતરિક ચંત્રણા કાયમ કરી છે જેથી ધિરાણ લેનારાઓ સાથે પૂરતી પારદર્શકતા સુનિશ્ચિત કરી શકાય.

10. એડવર્ટાઈઝિંગ, માર્કેટિંગ અને સેલ્સ

કંપનીએ કરવાનું રહેશે;

- 10.1. બધાં જ એડવર્ટાઈઝિંગ અને પ્રમોશનલ મટીરિયલ સ્પષ્ટ અને વાસ્તવિક હોય તે સુનિશ્ચિત કરવું.
- 10.2. કોઈ મીડિયામાં કોઈ જાહેરાત અને પ્રમોશનલ લિટરેચર કે જે સેવા અને ઉત્પાદન વિશે ધ્યાન ખેંચતા હોય અને વ્યાજ દરનો ઉલ્લેખ કરતા હોય તેમાં કંપનીએ એ પણ જણાવવાનું રહેશે કે અન્ય ફી અને ચાર્જિસ લાગુ થશે કે કેમ અને એ કે સુસંગત નિયમો અને શરતોની સંપૂર્ણ વિગતો વિનંતી કરવા પર અથવા તો વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ છે.
- 10.3. કંપનીએ તેની શાખાઓમાં સૂચનાઓ લગાવીને, ટેલીફોન અથવા હેલ્પ-લાઈન મારફત, કંપનીની વેબસાઈટ પર, નિયુક્ત સ્ટાફ/હેલ્પ ડેસ્ક મારફત અથવા તો સર્વિસ ગાઈડ/ટેરિફ શેડ્યુલ જણાવીને વ્યાજ દરો, સામાન્ય ફી અને ચાર્જિસ (પેનલ વ્યાજ સહિત, જો કોઈ હોય તો) વિશે માહિતી પૂરી પાડવાની રહેશે.
- 10.4. જો સહાયક સેવાઓ પૂરી પાડવા કંપની ત્રીજા પક્ષકારની સેવાઓનો લાભ લેતી હોય તો કંપનીએ જોવાનું રહેશે કે આ ત્રીજા પક્ષકારો ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતી (જો કોઈ આ ત્રીજા પક્ષકારોને ઉપલબ્ધ હોય તો) કંપની જેટલી જ ગોપનીયતા અને સલામતીના સ્તર સાથે જાળવે.
- 10.5. કંપનીએ વખતો વખત ગ્રાહકોને તેમણે લાભ લીધેલા તેનાં ઉત્પાદનોની વિવિધ ખૂબીઓ વિશે જણાવવાનું રહેશે. કંપનીના અન્ય ઉત્પાદનો અથવા ઉત્પાદનો/સેવાઓ સંદર્ભે પ્રમોશનલ ઑફરો વિશેની માહિતી ગ્રાહકોને તો જ જણાવી શકાય છે જો અગર તેણે/તેણીએ આવી માહિતી મેળવવા તેની/તેણીની સંમતિ મેઈલ દ્વારા અથવા તેની માટે વેબસાઈટ પર અથવા કસ્ટમર સર્વિસ નંબર પર નોંધણી કરાવીને આપી હોય.
- 10.6. કંપનીએ ઉત્પાદનો/સેવાઓના વિતરણ હેતુ સેવા લીધેલ તેની ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઓ (ડીએસએ) માટે આચાર સંહિતા નિર્ધારિત કરવાની રહેશે જેમાં અન્ય બાબતો સાથે તેઓ ઉત્પાદનને રૂબરૂ અથવા ફોન પર

વેચવા ગ્રાહકનો સંપર્ક કરે ત્યારે તેમણે પોતાની ઓળખ જાહેર કરવાની રહેશે.

- 10.7. કંપનીએ તેના બોર્ડની મંજૂરી સાથે ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્ટો (ડીએસએ) / ડાયરેક્ટ માર્કેટિંગ એજન્ટો (ડીએમએ) માટે આદર્શ આચારસંહિતા અપનાવવાની રહેશે.
- 10.8. કંપનીના પ્રતિનિધિ, ફરિયર અથવા ડીએસએ કોઈ અયોગ્ય વર્તણૂક અથવા આ સંહિતાનો ભંગ કરતા કૃત્યમાં સંકળાયેલ હોવાની ગ્રાહક તરફથી કોઈ ફરિયાદ મળવાના કિસ્સામાં, તપાસ કરવા અને ફરિયાદ હાથ ધરવા તેમ જ નુકસાનની ભરપાઈ કરવા યોગ્ય પગલાં લેવાના રહેશે.

11. ગૅરંટર્સ

કોઈ વ્યક્તિ લોનના ગૅરંટર મનાતા હોય ત્યારે કંપનીએ તેને/તેણીને નીચે જણાવેલી માહિતી જણાવવાની રહેશે.

- ક. ગૅરંટર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારી,
- ખ. તે/તેણી કંપનીને કેટલી રકમ માટે તેની/તેણીની જવાબદારી સુનિશ્ચિત કરે છે;
- ગ. સંજોગો, જે હેઠળ કંપની તેની/તેણીની જવાબદારી ચૂકવવા તેને/તેણીને કહી શકે છે;
- ઘ. જો ગૅરંટર તરીકે તે/તેણી ચૂકવવામાં નિષ્ફળ જાય તો કંપનીમાં તેના/તેણીના અન્ય પૈસાઓના સ્ત્રોત ધરાવે છે કે કેમ;
- ચ. એક ગૅરંટર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારીઓ વિશિષ્ટ રકમ પૂરતી જ સીમિત છે કે પછી અસીમિત છે; અને
- છ. સમય અને સંજોગો જે હેઠળ ગૅરંટર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારીઓ મુક્ત કરાશે અને સાથે કંપની તેને/તેણીને આ વિશે સૂચિત કરશે તે રીત વિશે જણાવશે.
- જ. જો લેણદાર/ધિરાણકર્તા દ્વારા કરાયેલી માગણી પૂરી કરવા ગૅરંટર લેણી નીકળતી રકમ ચૂકવવા પર્યાપ્ત સાધનો ધરાવવા છતાં ના પાડે તો આવા ગૅરંટરને પણ વિલક્ષણ કિફોલ્ટર ગણવામાં આવશે.

કંપનીએ તે/તેણી જે ધિરાણ લેનાર માટે ગૅરંટર બન્યા છે તેની આર્થિક સ્થિતિમાં થતા કોઈ મહત્વના વિપરીત ફેરફારો વિશે તેને/તેણીને માહિતગાર રાખવા જોઈએ.

12. ગુપ્તતા અને ગોપનીયતા

ગ્રાહકો, વર્તમાન અને અગાઉના બંનેની બધી જ વ્યક્તિગત માહિતી ખાનગી અને ગોપનીય રાખવાની રહેશે અને તેનો ઉપયોગ નીચે જણાવેલા સિદ્ધાંતો અને નીતિઓના પાલન સાથે કરવાનો રહેશે.

- 12.1. કંપની ગ્રાહકના અકાઉન્ટ્સ સંબંધિત માહિતી અથવા ડેટા, જે ગ્રાહક પાસેથી અથવા અન્યથા પ્રાપ્ત થયા હોય તે અન્ય કોઈ સહિત તેના સમૂહમાં અન્ય કંપનીઓ / એન્ટીટીઝને જાહેર નહીં કરે, સિવાય કે નીચે જણાવેલા અપવાદરૂપ કિસ્સાઓમાં:

- ક. જો માહિતી કાયદાને આધીન આપવાની હોય.
- ખ. જો માહિતી જાહેર કરવી જનતા પ્રત્યેની ફરજનો ભાગ હોય.
- ગ. જો કંપનીના હિતો માટે માહિતી આપવી જરૂરી હોય (દા.ત. દગાથી બચવા). જો કે, આનો ઉપયોગ ગ્રાહક અથવા ગ્રાહકના અકાઉન્ટ્સ (ગ્રાહકના નામ અને સરનામા સહિત) વિશે અન્ય કોઈ સહિત ગ્રુપમાં અન્ય કંપનીઓને માર્કેટિંગ હેતુસર માહિતી આપવાના કારણથી ન કરવો જોઈએ.
- ઘ. જો ગ્રાહક કંપનીને માહિતી જાહેર કરવા જણાવે અથવા તો ગ્રાહકની પરવાનગી સાથે.
- ચ. જો કંપનીને ગ્રાહક વિશે અભિપ્રાય આપવા કહેવામાં આવે તો તે આપતા પહેલા કંપનીએ ગ્રાહકની લેખિત પરવાનગી મેળવવાની રહેશે.

- 12.2. કંપની ગ્રાહક વિશે ધરાવે છે તે વ્યક્તિગત રેકૉર્ડ્સની પહોંચ મેળવવાના પ્રવર્તમાન કાયદેસર માળખા અંતર્ગત

ગ્રાહકના અધિકારોની સીમા વિશે તેને/તેણીને સૂચિત કરવાનું રહેશે.

12.3. કંપની ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ કંપની સહિત અન્ય કોઈ દ્વારા માર્કેટિંગ હેતુસર નહીં કરે, સિવાય કે ગ્રાહક વિશિષ્ટપણે તેમને આમ કરવા અધિકૃતતા આપે.

13. સામાન્ય

13.1. કંપની ધિરાણ લેનારના વ્યવહારોમાં લોન એગ્રીમેન્ટમાં જણાવેલા નિયમો અને શરતોના હેતુ સિવાય હસ્તક્ષેપ કરવાનું ટાળશે (સિવાય કે ધિરાણ લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરાયેલી માહિતી ધ્યાનમાં આવે).

13.2. ધિરાણ લેનાર તરફથી ધિરાણ અકાઉન્ટ હસ્તાંતર કરવાની અરજી મળવા પર, કંપનીની સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે વાંધો, જો કોઈ હોય તો તે અરજી મળ્યાના 21 દિવસોની અંદર જણાવવાનું રહેશે. આ હસ્તાંતરણ કાયદાને અનુરૂપ પારદર્શક કરારબદ્ધ શરતો અનુસાર રહેશે.

13.3. જ્યારે પણ લોન આપવામાં આવે ત્યારે કંપની ગ્રાહકને પુનઃચૂકવણીની પ્રક્રિયા રકમ, મુદત અને પુનઃચૂકવણીની અવધિ રૂપે સમજાવશે. જોકે, ગ્રાહક પુનઃચૂકવણી સમયસૂચિ નું પાલન ન કરે તો લેણી નીકળતી રકમ વસૂલ કરવા જે તે સ્થળના કાયદામાં આલેખિત પ્રક્રિયાનું પાલન કરવાનું રહેશે. આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને સૂચના મોકલીને અથવા રૂબરૂ મુલાકાતો કરીને અથવા સીક્યોરિટી, જો કોઈ હોય તો તેના રીપઝેશન દ્વારા તેને/તેણીને યાદ કરાવવાનું સામેલ રહેશે.

13.4. લોન વસૂલ કરવાની બાબતમાં, કંપની ધિરાણ લેનારને કસમચે સતત હેરાન કરીને, લોન વસૂલ કરવા બળનો ઉપયોગ કરીને ઈત્યાદિ રીતે કનડગત નહીં કરે. ગ્રાહકો તરફથી ફરિયાદમાં કંપનીઓના સ્ટાફ તરફથી ખરાબ વર્તન પણ સામેલ હોય છે એટલે કંપનીએ સુનિશ્ચિત કરવાનું રહેશે કે સ્ટાફને ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વાતચીત કરવા પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવે.

13.5. કંપની હાલ રીકવરી એજન્ટની સેવા નથી લઈ રહી. જો કંપની રીકવરી એજન્ટની સેવા લે છે તો બોર્ડની મંજૂરી સાથે આચારસંહિતા તૈયાર કરવાની રહેશે.

13.6. કંપની નીચે જણાવેલી સ્થિતિઓ હેઠળ પ્રી-પેમેન્ટ શૂલ્ક અથવા હાઉસિંગ લોન સમય પહેલા બંધ કરવા પર દંડ નહીં વસૂલે:

ક. જ્યાં હાઉસિંગ લોન ફ્લોટિંગ વ્યાજ દર આધારે હોય અને કોઈ સ્રોત માંથી મુદત પૂર્વે બંધ કરવામાં આવે.

ખ. જ્યાં હાઉસિંગ લોન ફિક્સ્ડ વ્યાજ દર આધારે હોય અને ધિરાણ લેનાર દ્વારા તેના પોતાના સ્રોત મારફત લોન મુદત પહેલા બંધ કરવામાં આવે.

શબ્દ “પોતાના સ્રોત” આ હેતુસર કોઈપણ સ્રોત સિવાય કે બેંક / એચએફસી / એનબીએફસી અને/અથવા નાણાકીય સંસ્થા પાસેથી ધિરાણના અર્થમાં છે.

બધી જ ડ્યુઅલ/વિશેષ દર (ફિક્સ્ડ અને ફ્લોટિંગનું સંયોજન)ની હાઉસિંગ લોન ફિક્સ્ડ/ફ્લોટિંગ દરને લાગુ થતા પ્રી-ક્લોઝર ધારાઓ આકર્ષશે, જે પ્રી-ક્લોઝર સમયે લોન ફિક્સ્ડ અથવા ફ્લોટિંગ દરે છે તેના પર આધાર રાખશે. ડ્યુઅલ/વિશેષ દરની હાઉસિંગ લોનના કિસ્સામાં, ફ્લોટિંગ દર માટે પ્રી-ક્લોઝર ધારો લોનને ફ્લોટિંગ દરની લોનમાં રૂપાંતર કરવામાં આવ્યેથી, ફિક્સ્ડ વ્યાજ દરની મુદત પૂરી થયા પછી લાગુ રહેશે. આ હવે પછી અહીં મુદત પૂર્વે બંધ કરાતી બધી જ ડ્યુઅલ/વિશેષ દરની હાઉસિંગ લોનને લાગુ રહેશે. એ પણ સ્પષ્ટતા કરવામાં આવે છે કે ફિક્સ્ડ દરની લોન એ છે જેમાં લોનની સંપૂર્ણ મુદત માટે દર નિશ્ચિત રહે છે.

13.7. કંપની વ્યક્તિગત ધિરાણ લેનારાઓને ડૉ-ઓબ્લિગેન્ટ સહિત અથવા વગર બિઝનેસ સિવાયના અન્ય હેતુઓ માટે મંજૂર કરેલી કોઈ ફ્લોટિંગ દરની ટર્મ લોન પર કોઈ ફોરક્લોઝર ચાર્જિસ / પ્રી-પેમેન્ટ પેનલ્ટીઝ લાગુ નહીં કરે.

13.8. કંપની અને વ્યક્તિગત ધિરાણ લેનાર વચ્ચે સહમત થયેલ હાઉસિંગ લોનના મુખ્ય નિયમો અને શરતોની ઝડપી અને સારી સમજમાં સુવિધા માટે, કંપની દરેક કિસ્સાઓમાં આવી લોનના સૌથી અગત્યના નિયમો અને શરતો (એમઆઈટીસી) ધરાવતો દસ્તાવેજ મેળવશે. આ દસ્તાવેજ કંપની દ્વારા મેળવવામાં આવનાર પ્રવર્તમાન લોન અને સીક્યોરિટી દસ્તાવેજો ઉપરાંત રહેશે. કંપનીને સૂચિત દસ્તાવેજ ડુપ્લિકેટમાં અને ધિરાણ લેનાર સમજી શકે એ ભાષામાં બનાવવાની સલાહ અપાય છે. કંપની અને ધિરાણ લેનાર વચ્ચે વિધિવત લાગુ કરાયેલ

ડુપ્લિકેટ કૉપી ધિરાણ લેનારને સૉંપી તેની પહોંચ મેળવવાની રહેશે.

- 13.9. વિવિધ અગત્યના મુદ્દાઓ જેમ કે સર્વિસ ચાર્જિસ, વ્યાજ દરો, પેનલ વ્યાજ (જો કોઈ હોય તો), પૂરી પડાતી સેવાઓ, ઉત્પાદન માહિતી, વિવિધ ટ્રાન્ઝેક્શનો માટે સમયસીમા ધોરણો અને ફરિયાદ નિવારણ ચંત્રણા ઇત્યાદિ કંપનીના વ્યવહારમાં પારદર્શકતાને પ્રોત્સાહિત કરે એ જરૂરી છે.
- 13.10. કંપની તેના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશે નીચે જણાવેલી ભાષાઓ માંથી એક અથવા વધુમાં ડિસ્પ્લે કરશે: હિન્દી, અંગ્રેજી અથવા યોગ્ય પ્રાદેશિક ભાષા.
- 13.11. કંપની ધિરાણ આપવા બાબતે લિંગ, જાતિ અને ધર્મ આધારે કોઈ ભેદભાવ નહીં કરે. વધુમાં, કંપની ઉત્પાદનો, સેવાઓ, સુવિધાઓ ઇત્યાદિ પૂરાં પાડવા અપંગતાના મુદ્દે દષ્ટિહીન અથવા શારીરિક અપંગતા ધરાવતા અરજદારો સાથે ભેદભાવ નહીં કરે. જો કે, આ કંપનીને સમાજના વિવિધ વર્ગો માટે યોજના તૈયાર કરવા અથવા તેમાં સહભાગી થવાની નથી રોકતી. દષ્ટિહીન અરજદારો માટે લોન સુવિધા હેતુ દષ્ટાંતરૂપ માર્ગદર્શિકા પરિશિષ્ટમાં સંલગ્ન કરવામાં આવી છે.
- 13.12. સંહિતા જાહેર કરવા, કંપની આ કરશે:
 - ક. પ્રવર્તમાન અને નવાં ગ્રાહકોને સંહિતાની પ્રત આપશે;
 - ખ. વિનંતી કરવા પર આ સંહિતા કાઉન્ટર પર અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક પત્રવ્યવહાર કે મેઈલ દ્વારા ઉપલબ્ધ કરશે;
 - ગ. આ સંહિતા દરેક શાખાઓ અને તેમની વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ કરશે, અને
 - ઘ. સુનિશ્ચિત કરશે કે તેમના સ્ટાફને સંહિતા વિશે સુસંગત માહિતી પૂરી પાડવા અને સંહિતાનો અમલ કરવા પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવી હોય.

પરિશિષ્ટ

દષ્ટિહીન વ્યક્તિઓ માટે લોન સુવિધાઓ હેતુ દષ્ટાંતરૂપ માર્ગદર્શિકા

1. હાઉસિંગ ફાઈનાન્સ કંપનીઓ (એચએફસી) દ્વારા પૂરાં પડાતા બધાં જ ઉત્પાદનો, સેવાઓ, સુવિધાઓ ઇત્યાદિ દષ્ટિહીન વ્યક્તિઓને ઉપલબ્ધ કરાવવાના રહેશે અને તે એચએફસીની બધી જ શાખાઓ / કાર્યાલયો પર પૂરાં પાડવાના રહેશે.
2. બધાં જ ઉત્પાદનો, સેવાઓ, સુવિધાઓ ઇત્યાદિ દષ્ટિહીન ગ્રાહકોને પણ એ જ રીતે પૂરાં પાડવાના રહેશે જેમ તે અન્ય ગ્રાહકોને આપવામાં આવે છે તેમ જ દષ્ટિહીની તેમની ખામી લોન મંજૂરી / રદ કરવા માટેનું માપદંડ ન બનવી જોઈએ.
3. એચએફસીએ અન્ય કોઈ ગ્રાહકને પૂરી પાડે એવી સમાન સેવાઓ દષ્ટિહીન ગ્રાહકને પણ પૂરી પાડવાની રહેશે.
4. એચએફસીએ તેના અન્ય ગ્રાહકોને ઉત્પાદનો, સેવાઓ, સુવિધાઓ ઇત્યાદિ પૂરાં પાડવા જે પ્રક્રિયા અપનાવવામાં આવતી હોય એ જ પ્રક્રિયા દષ્ટિહીન ગ્રાહક માટે પણ અપનાવવાની રહેશે.
5. દષ્ટિહીન ગ્રાહક પર વ્યાજ ચૂકવણી, કોલેટરલ અને અન્ય શરતોનો વધારાનો કોઈ બોજો નાખવો ન જોઈએ.
6. જો એચએફસી દ્વારા અપાતી કોઈપણ પ્રકારની લોન સુવિધાઓ માટે તેની ક્રેડિટ પૉલિસી અન્ય ગ્રાહકો માટે કો-બોરોઅર અથવા ગૅરંટરનો આગ્રહ ન રાખતી હોય તો દષ્ટિહીન ગ્રાહક માટે પણ તેનો આગ્રહ ન રાખવો જોઈએ.
7. એચએફસીએ દષ્ટિહીન ગ્રાહકોની તુલના નિરક્ષર ગ્રાહકો સાથે ન કરવી જોઈએ.
8. એચએફસીએ દષ્ટિહીન ગ્રાહકો સહિત જે દષ્ટિહીન ગ્રાહકો તેમના અંગૂઠાની છાપનો ઉપયોગ કરતા હોય તેમને સેવા પૂરી પાડવાની ના ન પાડવી જોઈએ. જો જરૂરી જણાય તો, એચએફસી દષ્ટિહીન ગ્રાહક પાસેથી વધારાના દસ્તાવેજ તરીકે અંગૂઠાના છાપનું ડીકલેરેશન મેળવી શકે છે.
9. વધારાની સુવિધાઓ જેવી કે ફોર્મ્સ, સ્લિપ્સ ઇત્યાદિ વાંચવા અને ભરવાની સુવિધા દષ્ટિહીન ગ્રાહકને પૂરી

પાડવાની રહેશે. શાખાના અધિકારી/મેનેજરે જો ગ્રાહક દ્વારા જરૂરી હોય તો સાક્ષીની હાજરીમાં બિઝનેસના નિયમો અને અન્ય નિયમો અને શરતો વાંચવાના રહેશે.

10. એચએફસીએ દષ્ટિહીન ગ્રાહકને લોન લેવા અથવા તેના દ્વારા પૂરી પડાતી અન્ય કોઈ સુવિધાનો લાભ તે/તેણી પસંદ કરે એ કોઈપણ વ્યક્તિ દષ્ટિહીન વ્યક્તિ(ઓ) સાથે સંયુક્ત રીતે લેવા દેવો જોઈએ.
11. દષ્ટિહીન ગ્રાહકોને તેમના અકાઉન્ટનું સંચાલન કરવા તેના પાવર ઓફ એટર્ની અથવા મેન્ડેટ હોલ્ડર તરીકે કોઈ વ્યક્તિ/વ્યક્તિઓને નિમણૂક કરવાની પરવાનગી આપવામાં આવી શકે છે જો અગર દષ્ટિહીન ગ્રાહક એવી ઈચ્છા ધરાવતા હોય.
12. શાખા/કાર્યાલયના અધિકારી/મેનેજરે દષ્ટિહીન ગ્રાહક /સંભાવિત ગ્રાહકને કોઈ પ્રોડક્ટ ઓફર કરતા પહેલા તેનાં અધિકારો અને જવાબદારીઓ વિશે સૂચિત કરવાના રહેશે.
13. દષ્ટિહીન ગ્રાહકના દસ્તાવેજોની આવશ્યકતા અન્ય કોઈ ગ્રાહક જેવી જ રહેવી જોઈએ. અકાઉન્ટ પર સ્પષ્ટ નોંધ્યું હોયું જોઈએ કે “અકાઉન્ટ ધારક દષ્ટિહીન વ્યક્તિ છે.”
14. એચએફસીએ દષ્ટિહીન ગ્રાહકને બધાં જ દસ્તાવેજોની પ્રત ડિજિટલ સ્વરૂપમાં પૂરી પાડવાની રહેશે, જો અગર આવશ્યક હોય તો.
15. એચએફસીએ મોસ્ટ ઇમ્પોર્ટન્ટ ટર્મ્સ ઓફ કંડિશન્સ (એમઆઈટીસી)ની પ્રત દષ્ટિહીન ગ્રાહકને બ્રેઈલી સ્વરૂપે અથવા ટેક્સ્ટ વાંચી શકાતી પીડીએફ રૂપે આપવાની રહેશે, જો અગર દષ્ટિહીન ગ્રાહક એમ ઈચ્છતા હોય.
16. એચએફસી એ દષ્ટિહીન ગ્રાહકને ઇલેક્ટ્રોનિક ક્લીઅરિંગ સર્વિસ (ઈસીએસ) સુવિધા સવિશેષ પૂરી પાડવી જોઈએ.

એ ધ્યાનમાં રાખી શકાય છે કે આ માર્ગદર્શિકા માત્ર દષ્ટાંત માટે છે અને કોઈપણ રીતે સંપૂર્ણ નથી.