Manappuram Home Finance Limited લિમિટેડ
નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સંહિતા

સંસ્કરણ નિયંત્રણ		
સંસ્કરણ નંબર	વર્ણન	તારીખ
સંસ્કરણ 1	ઘડતર	23-12-2014
સંસ્કરણ 2	સુધારો	07-05-2019
સંસ્કરણ 3	સુધારો	09-08-2019
સંસ્કરણ 4	સુધારો	09-05-2020
સંસ્કરણ 5	સુધારો	11-11-2021
સંસ્કરણ 6	સુધારો	09-11-2022
સંસ્કરણ 7	સુધારો	08-11-2023
સંસ્કરણ 8	સુધારો	10-08-2024
સંસ્કરણ 9	સુધારો	16-10-2024
સંસ્કરણ 10	સુધારો	23-05-2025
સંસ્કરણ 11	સુધારો	24-10-2025
સંસ્કરણ 12	સુધારો	22-01-2026
સંસ્કરણ 13	સુધારો	05-08-2026

અમલ તારીખ	:	**05/08/2026**
આગામી સમીક્ષા તારીખ	:	ઓગસ્ટ **2027**
નીતિના માલિક	:	અનુપાલન વિભાગ
મંજૂર કરનાર	:	બોર્ડ

અનુક્રમણિકા

A. નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સંહિતા.....3

1. સંહિતાનો ઉપયોગ.....3
2. લોનનો ઉપયોગ અને તેની પ્રક્રિયા.....3
3. લોન મૂલ્યાંકન, શરતો/નિયમો અને લોન અરજી નામંજૂરી અંગેનો સંદેશા વ્યવહાર.....4
4. લોનના સંવિતરણની શરતો અને નિયમોમાં ફેરફાર સહિત.....4
5. બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી.....5
6. ફરિયાદ અને ફરિયાદ નિવારણ.....6
7. નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સંહિતાની માહિતી આપવા માટેની રીત અને ભાષા.....6
8. કંપની દ્વારા વસુલવામાં આવતા વધુ પડતા વ્યાજ અંગે નિયમન.....7
9. કંપની દ્વારા વધુ પડતું વ્યાજ વસુલવામાં આવવું.....7
10. જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ.....7
11. ડીએસએ/ડીએમએ માટે આચારસંહિતા.....8
12. જામીનકર્તા.....16
13. ગોપનીયતા અને ગુમતા.....16
14. સામાન્ય.....17
15. રિકવરી એજન્ટ રોકવા માટેની માર્ગદર્શિકા.....20
16. દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓ માટે લોન સુવિધાઓ.....26
17. દિવ્યાંગજનને સુવિધાઓ આપવી.....27

B નિષ્પક્ષ ધિરાણ પ્રક્રિયા - લોન એકાઉન્ટમાં દંડના દર.....28

C. લોન અને એડવાન્સ માટે મુખ્ય હકીકત વિવરણ (કેએફએસ).....29

D. આચરણ સંબંધિત પાસાઓ - સોનાની જામીનગીરી સામે લોન આપવી.....29

E. પર્સનલ લોન પુરી થવા પર સ્થાવર/જંગમ મિલકતના દસ્તાવેજો મુક્ત કરવા.....36

પરિશિષ્ટ 1- સોનાના દાગીનાની જામીનગીરી સામે ધિરાણ 38

પરિચય:

આ સંહિતા Manappuram Home Finance Limited લિમિટેડ (એમએચએઓએફઆઇએન) દ્વારા સંબંધિત એનએચબી પરિપત્રો અને ભારતીય રિઝર્વ બેંક (હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ) દિશાનિર્દેશો, 2025 અને ભારતીય રિઝર્વ બેંક (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ - જવાબદાર વ્યવસાય આચાર) દિશાનિર્દેશો, 2025ના આધારે ઘડવામાં આવી છે જે સમયાંતરે અપડેટ કરવામાં આવે છે.

A. નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સંહિતા

1. સંહિતાનો ઉપયોગ

આ કોડ તમામ પ્રોડક્ટ્સ અને સર્વિસિસને પર લાગુ પડશે, પછી ભલે તે કંપની, તેની પેટાકંપનીઓ અથવા ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ્સ (સ્વ-માલિકી અને/અથવા આઉટસોર્સિંગ વ્યવસ્થા હેઠળ) દ્વારા કાઉન્ટર પર, ફોન પર, પોસ્ટ દ્વારા, ઇન્ટરેક્ટિવ ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો દ્વારા, ઇન્ટરનેટ પર અથવા અન્ય કોઈપણ પદ્ધતિ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી હોય.

2. લોનનો ઉપયોગ અને તેની પ્રક્રિયા

2.1 લોન લેનાર સાથેના બધા સંદેશાવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લોન લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં હોવા જોઈએ.

2.2 લોન અરજી ફોર્મમાં લોન લેનારના હિતને અસર કરતી જરૂરી માહિતી શામેલ હોવી જોઈએ, જેથી અન્ય કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી શરતો અને નિયમો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને લોન લેનાર દ્વારા જાણકારીપૂર્ણ નિર્ણય લઈ શકાય. લોન અરજી ફોર્મમાં અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજોનું લિસ્ટ દર્શાવેલું હોઈ શકે છે.

2.3 કંપની બધી લોન અરજીઓની પ્રાપ્તિ માટે સ્વીકૃતિ આપવાની સિસ્ટમ વિકસાવશે. જો શક્ય હોય તો, લોન અરજીઓનો નિકાલ કેટલી સમયમર્યાદામાં કરવામાં આવશે તે પણ સ્વીકૃતિમાં દર્શાવવું જોઈએ.

2.4 કંપની લોન લેનાર(ઓ)ને પારદર્શક રીતે નીચેની તમામ માહિતી આપશે

1. લોન અરજી પ્રોસેસ કરવા માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી/ ચાર્જીસ,
2. જો લોનની રકમ મંજૂર/ સંવિતરિત ન થાય અથવા નામંજૂર કરવામાં આવે તો રિફંડપાત્ર ફીની રકમ,
3. પ્રિ-પેમેન્ટના વિકલ્પો અને ચાર્જીસ, જો કોઈ હોય,
4. મોડી ચુકવણી માટે દંડના ચાર્જીસ, જો કોઈ હોય,
5. ફિક્સ રેટથી ફ્લોટિંગ રેટમાં લોન બદલવા માટે અથવા તેનાથી ફ્લોટિંગ રેટથી ફિક્સ રેટમાં લોન બદલવા માટેના ચાર્જીસ,
6. વ્યાજ દરમાં ફેરફાર અંગેની કોઇપણ જોગવાઇ અને અન્ય કોઈપણ બાબત જે લોન લેનાર(ઓ)ના હિતને અસર કરે છે.

બીજા શબ્દોમાં કહીએ તો, કંપનીએ લોન અરજીની પ્રોસેસિંગ/ મંજૂરીમાં સામેલ તમામ ચાર્જીસ સહિત 'ઓલ ઇન કોસ્ટ' પારદર્શક રીતે જાહેર કરવી જોઈએ. તે પણ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે આવા ચાર્જીસ/ ફી ભેદભાવરહિત છે.

3. લોન મૂલ્યાંકન, શરતો/નિયમો અને લોન અરજી નામંજૂરી અંગેનો સંદેશા વ્યવહાર

3.1 સામાન્ય રીતે કંપની દ્વારા લોન અરજી પ્રોસેસ કરવા માટે જરૂરી તમામ વિગતો અરજીના સમયે એકત્રિત કરવામાં આવશે. જો કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર હોય, તો ગ્રાહકને તરત જ જાણ કરવી જોઈએ કે તેમનો ફરી સંપર્ક કરવામાં આવશે.

3.2 કંપની લોન લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લોન લેનાર સમજી શકે તેવી ભાષામાં અથવા અન્ય રીતે, મંજૂરી પત્ર, વાર્ષિક વ્યાજદર અને તે કેવી રીતે લાગુ પડે છે તેની પદ્ધતિ સહિત તમામ નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરાયેલી લોનની રકમ લેખિતમાં જણાવશે, અને લોન લેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની લેખિત સ્વીકૃતિ પોતાના રેકોર્ડ પર રાખશે.

3.3 લોન કરારમાં કંપનીએ મોડી ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડના ચાર્જનો ઉલ્લેખ ઘાટા અક્ષરોમાં કરવો પડશે.

3.4 કંપનીએ લોનની મંજૂરી અથવા વિતરણ સમયે, સ્વીકૃતિ લઈને દરેક લોન લેનારને, લોન લેનાર સમજી શકે તેવા લોન કરારની એક નકલ અને લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા દરેક બિડાણની નકલ પૂરી પાડશે.

3.5 જો કંપની ગ્રાહકને લોન પૂરી પાડી શકતી નથી, તો તે અસ્વીકાર માટેના કારણો લેખિતમાં જણાવશે.

4. લોનના સંવિતરણની શરતો અને નિયમોમાં ફેરફાર સહિત

4.1 કંપનીએ સુનિશ્ચિત કરશે કે લોન કરાર / મંજૂરી પત્રમાં આપેલા સંવિતરણ સમયપત્રક મુજબ જ લોનનું સંવિતરણ કરવામાં આવે.

4.2 કંપની સંવિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, દંડાત્મક શુલ્ક (જો કોઈ હોય તો), સર્વિસ ચાર્જ, પૂર્વ-ચુકવણી ચાર્જ વગેરે સહિતના નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર અંગે લોન લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લોન લેનાર સમજી શકે તેવી ભાષામાં સૂચના આપશે. કંપની એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજ દરો અને શુલ્કોમાં કરવામાં આવતા ફેરફારો માત્ર ભવિષ્યની અસરથી જ (આગળ જતાં) લાગુ પડે અને લોન કરારમાં આ અંગેની જરૂરી કલમ સામેલ કરવામાં આવે.

4.3 જો આવો ફેરફાર ગ્રાહક માટે ગેરલાભકારક હોય, તો તે કોઈપણ વધારાનો ચાર્જ અથવા વ્યાજ ચૂકવ્યા વિના, 60 દિવસની અંદર અને કોઈપણ પૂર્વસૂચના વગર પોતાનું ખાતું બંધ કરી શકે છે અથવા તેને બદલી શકે છે.

4.4 કરાર હેઠળ ચુકવણી કે કામગીરી પાછી ખેંચવાનો/ઝડપી બનાવવાનો અથવા વધારાની જામીનગીરીઓ માંગવાનો નિર્ણય લોન કરાર સાથે સુસંગત હોવો જોઈએ.

4.5 કંપની તમામ લેણાંની ચુકવણી થવા પર અથવા લોનની બાકી રકમ વસૂલ થવા પર, લોન લેનાર સામેના કોઈપણ અન્ય દાવા માટેના કાયદેસરના અધિકાર અથવા ગ્રહણાધિકારને આધીન રહીને, તમામ જામીનગીરીઓ મુક્ત કરશે. જો સરભર કરવાના આવા અધિકારનો અમલ કરવાનો હોય, તો લોન લેનારને બાકી રહેલા દાવાઓની સંપૂર્ણ વિગતો અને જ્યાં સુધી સંબંધિત દાવાની પતાવટ કે ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની જે શરતો હેઠળ જામીનગીરીઓ પોતાની પાસે જાળવી રાખવા માટે

હકદાર છે તે શરતો સાથે, આ બાબતની સૂચના આપશે.

4A. ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ્સ પરથી લીધેલી લોનો

કંપની દ્વારા કોઈપણ પ્રવૃત્તિનું આઉટસોર્સિંગ તેમની જવાબદારીઓમાં ઘટાડો કરતું નથી, કારણ કે નિયમનકારી સૂચનાઓનું પાલન કરવાની સંપૂર્ણ જવાબદારી કંપનીની જ છે. જ્યાં પણ કંપની લોન લેનારાઓને શોધવા અને/અથવા બાકી રકમ વસૂલવા માટે ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મને તેમના એજન્ટ તરીકે જોડે છે, ત્યાં તેમણે નીચેની સૂચનાઓનું પાલન કરવું આવશ્યક છે:

4A.1. એજન્ટ તરીકે રોકવામાં આવેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મના નામો કંપનીની વેબસાઇટ પર જાહેર કરવામાં આવશે.

4A.2. એજન્ટ તરીકે રોકવામાં આવેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મને નિર્દેશ આપવમાં આવશે કે તેઓ ગ્રાહકને અગાઉથી જ તે કંપનીનું નામ જાહેર કરે, જેના વતી તેઓ તેમની સાથે વાતચીત કરી રહ્યા છે.

4A.3. મંજૂરી પછી તરત જ પરંતુ લોન કરારના અમલીકરણ પહેલાં, લોન લેનારને કંપનીના લેટર હેડ પર મંજૂરી પત્ર જારી કરશે.

4A.4. લોનની મંજૂરી/ સંવિતરણ સમયે તમામ લોન લેનારાઓને લોન કરારની એક નકલ અને લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા દરેક બિડાણની એક-એક નકલ પૂરી પાડવામાં આવશે.

4A.5. કંપની દ્વારા રોકવામાં આવેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ પર અસરકારક દેખરેખ અને નિરીક્ષણ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે.

4A.6. ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા વિશે જાગૃતિ લાવવા માટે પૂરતા પ્રયત્નો કરવામાં આવશે.

હાલમાં, કંપની ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ દ્વારા લોન મેળવી રહી નથી.

5. બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારીઓ

5.1 ફરિયાદો અને તકલીફોના ઉકેલ માટે કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સે સંસ્થાની અંદર યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા સ્થાપિત કરી છે. આવી વ્યવસ્થાએ એ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે ધિરાણ સંસ્થાના અધિકારીઓના નિર્ણયોમાંથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો ઓછામાં ઓછા આગળના ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવે.

5.2 કંપનીનું બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ, મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરે નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સંહિતાના પાલન અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરીની સમયાંતરે સમીક્ષાની જોગવાઈ કરશે. આવી સમીક્ષાઓનો એક સંકલિત અહેવાલ બોર્ડ દ્વારા નિર્ધારિત સમયાંતરે સુપરત કરી શકાય છે.

6. ફરિયાદ નિવારણ

6.1 કંપની પાસે તેની દરેક ઓફિસમાં ફરિયાદો મેળવવા, નોંધણી કરવા અને નિકાલ કરવા માટે એક સિસ્ટમ અને પ્રક્રિયા હશે, જેમાં ઓનલાઈન પ્રાપ્ત થતી ફરિયાદોનો પણ સમાવેશ થાય છે.

6.2 જો કોઈ ગ્રાહક પાસેથી લેખિતમાં ફરિયાદ મળી હોય, તો કંપનીએ તેને એક અઠવાડિયાની અંદર સ્વીકૃતિ/જવાબ મોકલવાનો પ્રયાસ કરશે. સ્વીકૃતિમાં ફરિયાદ પર કામ કરનાર અધિકારીનું નામ અને હોદ્દો હોવો જોઈએ. જો ફરિયાદ ફોન દ્વારા નિયુક્ત ટેલિફોન હેલ્પડેસ્ક અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર મોકલવામાં આવે છે, તો ગ્રાહકને ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર આપવામાં આવશે અને વાજબી સમયગાળામાં પ્રગતિની જાણ કરવામાં આવશે.

6.3 કંપની આ બાબતની તપાસ કર્યા પછી, ગ્રાહકને તેનો અંતિમ જવાબ મોકલશે અથવા શા માટે તેને જવાબ આપવા માટે વધુ સમયની જરૂર છે તે સમજાવશે અને ફરિયાદ મળ્યાના છ અઠવાડિયાની અંદર તેમ કરવાનો પ્રયાસ કરશે અને જો તે/તેણી હજુ પણ સંતુષ્ટ ન હોય તો તેને/તેણીને તેની ફરિયાદને આગળ કેવી રીતે લઇ જવી તે જણાવવું જોઈએ.

6.4 નારાજ લોન લેનાર દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવવા માટે કંપનીએ તેની ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા (ઈ-મેલ આઈડી અને અન્ય સંપર્ક વિગતો જ્યાં ફરિયાદો નોંધાવી શકાય, સમસ્યાના ઉકેલ માટેનો સમય, ઉચ્ચ સ્તરે રજૂઆત માટેનું માળખું વગેરે) પ્રસિદ્ધ કરવી જોઈએ અને ખાસ કરીને એ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે તે તેની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવે. કંપનીએ તેની તમામ ઓફિસો/શાખાઓમાં અને વેબસાઈટ પર સ્પષ્ટપણે દર્શાવવું જોઈએ કે જો ફરિયાદીને એક મહિનાના સમયગાળામાં કંપની તરફથી કોઈ પ્રતિસાદ ન મળે અથવા તે મળેલા પ્રતિસાદથી અસંતુષ્ટ હોય, તો ફરિયાદી એનએચબીની વેબસાઇટ પર ઓનલાઈન અથવા એનએચબી, નવી દિલ્હીને ટપાલ દ્વારા પોતાની ફરિયાદ નોંધાવીને નેશનલ હાઉસિંગ બેંકના ફરિયાદ નિવારણ સેલનો સંપર્ક કરી શકે છે.

7. નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સંહિતાની ભાષા અને સંદેશા વ્યવહાર કરવાની રીત

ઉપર દર્શાવેલ દિશાનિર્દેશોના આધારે નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સંહિતા(જે પ્રાધાન્યમાં સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લોન લેનાર દ્વારા સમજાતી હોય તેવી ભાષામાં હોવી જોઈએ) કંપની દ્વારા તેમના બોર્ડની મંજૂરીથી અમલમાં મૂકવામાં આવશે. આ જ બાબતને વિવિધ હિસ્સેદારોની માહિતી માટે તેમની વેબસાઇટ પર મૂકવામાં આવશે.

8. કંપની દ્વારા વસુલવામાં આવતા વધુ પડતા વ્યાજ અંગે નિયમન

8.1 કંપનીનું બોર્ડ ભંડોળના ખર્ચ, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબળોને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યાજ દર મોડેલ અપનાવશે અને લોન અને ધિરાણ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજ દર નક્કી કરશે. વ્યાજ દર અને જોખમના વર્ગીકરણ માટેનો અભિગમ અને વિવિધ શ્રેણીના લોન લેનારાઓ માટે અલગ અલગ વ્યાજ દર વસૂલવા માટેના તર્ક લોન લેનાર અથવા ગ્રાહકને અરજી ફોર્મમાં જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.

8.2 વ્યાજના દરો અને જોખમોના વર્ગીકરણ માટેની પદ્ધતિ, અને દંડ (જો કોઈ હોય તો) કંપનીઓની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે અથવા સંબંધિત અખબારોમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવશે. જ્યારે પણ વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર થાય ત્યારે વેબસાઇટમાં પ્રકાશિત અથવા અન્યથા પ્રકાશિત માહિતી અપડેટ કરવામાં આવશે.

8.3 વ્યાજનો દર વાર્ષિક દર હોવો જોઈએ જેથી લોન લેનારને ખાતામાં વસૂલવામાં આવનાર ચોક્કસ દરોની જાણ હોય.

8.4 લોન લેનારાઓ પાસેથી એકત્રિત કરવામાં આવેલા હપ્તામાં વ્યાજ અને મુદ્દલ વચ્ચેનું વિભાજન સ્પષ્ટપણે દર્શાવવું જોઈએ.

9. કંપની દ્વારા વધુ પડતું વ્યાજ વસુલવામાં આવવું

કંપની વ્યાજ દરો અને પ્રક્રિયા અને અન્ય ચાર્જ (જો કોઈ હોય તો દંડ સહિત) નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ નક્કી કરશે. આ સંદર્ભમાં, લોનના નિયમો અને શરતોના સંદર્ભમાં પારદર્શિતા અંગે નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સંહિતા માં આપેલા નિર્દેશોને ધ્યાનમાં રાખવાના રહેશે. કંપનીએ પ્રક્રિયા અને કામગીરીનું નિરીક્ષણ કરવા માટે એક આંતરિક પદ્ધતિ સ્થાપિત કરી છે જેથી લોન લેનારાઓ સાથે સંદેશાવ્યવહારમાં પૂરતી પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત થાય.5

10. જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ

કંપની નીચેની બાબતો કરશે;

10.1 તમામ જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સામગ્રી સ્પષ્ટ અને તથ્યાત્મક હોય તે સુનિશ્ચિત કરશે.

10.2 કોઈપણ માધ્યમમાં આપેલી એવી કોઈપણ જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સાહિત્ય કે જે કોઈ સેવા અથવા પ્રોડક્ટ તરફ ધ્યાન દોરે છે અને જેમાં વ્યાજ દરનો ઉલ્લેખ શામેલ હોય, તેમાં કંપનીએ અન્ય ફી અને શુલ્ક લાગુ થશે કે કેમ તે પણ દર્શાવશે તેમજ સંબંધિત નિયમો અને શરતોની સંપૂર્ણ વિગતો વિનંતી કરવા પર અથવા વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે તેની પણ સ્પષ્ટતા કરશે.

10.3 કંપની તેમની શાખાઓમાં નોટિસ મૂકીને; ટેલિફોન અથવા હેલ્પ-લાઇન દ્વારા; કંપનીની વેબસાઇટ પર; નિયુક્ત સ્ટાફ/હેલ્પ ડેસ્ક દ્વારા; અથવા સેવા માર્ગદર્શિકા/ટેરિફ શેડ્યૂલ પ્રદાન કરીને વ્યાજ દરો, સામાન્ય ફી અને ચાર્જ (જો કોઈ હોય તો દંડ સહિત) વિશે માહિતી પૂરી પાડશે.

10.4 જો કંપની સહાયક સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે તૃતીય પક્ષોની (થર્ડ પાર્ટીની) સેવાઓ લે છે, તો કંપનીએ એ સુનિશ્ચિત કરવું આવશ્યક છે કે આવા તૃતીય પક્ષો ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીને (જો આવા તૃતીય પક્ષો પાસે ઉપલબ્ધ હોય તો) તેટલી જ ગોપનીયતા અને સુરક્ષા સાથે હેન્ડલ કરે જેટલી કંપની પોતે રાખે છે.

10.5 કંપનીએ ગ્રાહકોને તેમણે મેળવેલી પ્રોડક્ટ્સના વિવિધ ફીચર્સ (વિશેષતાઓ) વિશે સમયાંતરે માહિતગાર કરશે. તેમની અન્ય પ્રોડક્ટ્સ અથવા પ્રોડક્ટ્સ/સેવાઓ સંબંધિત પ્રમોશનલ ઓફર્સ વિશેની માહિતી ગ્રાહકને તો જ પહોંચાડી શકાશે જો તેણે આવી માહિતી/સેવા મેળવવા માટે મેઇલ દ્વારા અથવા વેબસાઇટ પર કે કસ્ટમર સર્વિસ નંબર પર રજીસ્ટ્રેશન કરીને પોતાની સંમતિ આપી હોય.

11. ડીએસએ/ડીએમએ આચારસંહિતા

11.1 કંપનીએ તેમની ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઓ (ડીએસએ) માટે, જેમની સેવાઓ પ્રોડક્ટ્સ/સેવાઓનું માર્કેટિંગ કરવા માટે લેવામાં આવે છે, એક આચારસંહિતા નિર્ધારિત કરશે. આ આચારસંહિતામાં અન્ય

બાબતોની સાથે એ પણ જરૂરી છે કે જ્યારે તેઓ રૂબરૂમાં અથવા ફોન દ્વારા પ્રોડક્ટ્સ વેચવા માટે ગ્રાહકનો સંપર્ક કરે ત્યારે પોતાની ઓળખ આપે.

11.2 કંપની ડીએસએ/ ડીએમએ માટે નીચે મુજબની આદર્શ આચારસંહિતા (મોડેલ આચારસંહિતા) અપનાવશે:

(1) ડીએસએs / ડીએમએs માટેની આદર્શ આચારસંહિતા એ કંપનીના એજન્ટ તરીકે કામ કરતા ડીએસએs/ ડીએમએsના સંદર્ભમાં કંપની દ્વારા અપનાવવા માટેની એક આચારસંહિતા છે. આ કોડ (આચારસંહિતા) એ માર્ગદર્શિકાઓનો એક સમૂહ છે જે એ સુનિશ્ચિત કરવા માટે તૈયાર કરવામાં આવ્યો છે કે કંપનીના ડીએસએs/ ડીએમએs આ કોડમાં નિર્ધારિત નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ અનુસાર જ કાર્ય અને વર્તન કરે.

(2) પ્રયોજ્યતા

i. કંપની અને ડીએસએ / ડીએમએ વચ્ચેના કરારના ભાગ રૂપે સ્વીકારવામાં આવ્યા અને સમાવવામાં આવ્યા પછી, આ સંહિતા કંપનીની કોઈપણ લોન અથવા અન્ય નાણાકીય પ્રોડક્ટ્સ કે સેવાઓના માર્કેટિંગ અને વિતરણમાં સામેલ વ્યક્તિ/ કાનૂની સંસ્થાને લાગુ પડશે.

ii. કંપની વતી કોઈપણ ડાયરેક્ટ માર્કેટિંગ કામગીરી અને વિતરણ હાથ ધરતા પહેલાં, ડીએસએ / ડીએમએ અથવા / અને તેના કર્મચારીઓ / પ્રતિનિધિઓએ આ સંહિતાનું પાલન કરવા સંમત થવું આવશ્યક છે.

iii. આ સંહિતાનું ઉલ્લંઘન કરતા જણાતા ડીએસએ / ડીએમએના કોઈપણ કર્મચારી / પ્રતિનિધિને બ્લેકલિસ્ટ કરી શકાય છે અને લેવાયેલા આવા પગલાં વિશે ડીએસએ / ડીએમએ દ્વારા સમયાંતરે કંપનીને રિપોર્ટ કરવાનો રહેશે.

iv. આ શરતનું પાલન કરવામાં નિષ્ફળતાના પરિણામે કંપની સાથે ડીએસએ / ડીએમએના કારોબારનો કાયમી ધોરણે અંત આવી શકે છે અને તેને કાયમી બ્લેકલિસ્ટ પણ કરવામાં આવી શકે છે.

v. ડીએસએ / ડીએમએ દ્વારા કંપનીને એક ઘોષણા-સહ-બાંહેધરીપત્ર આપવાનો રહેશે, તેમજ પોતાના કર્મચારીઓ / પ્રતિનિધિઓને ફરજો સોંપતા પહેલાં ડીએસએs / ડીએમએs એ તેમની પાસેથી પણ આવો પત્ર મેળવવાનો રહેશે.

(3) સંભવિત ગ્રાહકને ટેલિ-કોલિંગ કરવું

(i) ભારત સરકારના ટેલિકોમ વિભાગ (ડીઓટી) પાસેથી ટેલિમાર્કેટર તરીકેનું માન્ય નોંધણી પ્રમાણપત્ર ધરાવતા ન હોય તેવા ટેલિમાર્કેટર્સ (ડીએસએs / ડીએમએs)ની સેવાઓ લેવી નહીં; કંપનીએ પોતાની તમામ પ્રમોશનલ / ટેલિમાર્કેટિંગ પ્રવૃત્તિઓ માટે ટીઆરએઆઇ દ્વારા સમયાંતરે જારી કરાયેલી માર્ગદર્શિકાઓ અનુસાર નોંધાયેલા હોય તેવા ટેલિમાર્કેટર્સ જોડે જ કામ કરાવવું.

પોતાના દ્વારા રોકવામાં આવેલા ટેલિમાર્કેટર્સ (ડીએસએs / ડીએમએs)ની યાદી અને ટેલિમાર્કેટિંગ કોલ્સ કરવા માટે તેમના દ્વારા ઉપયોગમાં લેવાતા નોંધાયેલા ટેલિફોન નંબરો ટીઆરએઆઇને પૂરા પાડવા; અને

હાલમાં પોતાના દ્વારા રોકાયેલા તમામ એજન્ટ્સ ટેલિમાર્કેટર તરીકે ડીઓટી સાથે પોતાની નોંધણી કરાવે તે સુનિશ્ચિત કરવું.

(ii) કંપનીના પ્રોડક્ટ/સેવા અથવા કંપની સંબંધિત પ્રોડક્ટ/સેવા આપવા માટે સંભવિત વ્યક્તિનો સંપર્ક ફક્ત નીચેના સંજોગોમાં જ કરવો જોઈએ:

(a) જ્યારે કોઈ સંભવિત વ્યક્તિએ કંપનીની ઇન્ટરનેટ સાઇટ/ડિજિટલ પ્લેટફોર્મ, જેમાં મોબાઇલ એપ્લિકેશન/કોલ સેન્ટર/શાખાનો સમાવેશ થાય છે, અથવા કંપનીના રિલેશનશિપ મેનેજર દ્વારા કોઈપણ લોન અથવા અન્ય નાણાકીય પ્રોડક્ટ અથવા સેવાઓ મેળવવાની ઇચ્છા વ્યક્ત કરી હોય અથવા અન્ય સંભવિત વ્યક્તિ/ગ્રાહક દ્વારા તેનો ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો હોય અથવા કંપનીનો હાલનો ગ્રાહક હોય જેણે કંપનીના અન્ય પ્રોડક્ટ્સ/સેવાઓ પર કોલ સ્વીકારવા માટે લેખિત/ડિજિટલ રીતે સ્પષ્ટ સંમતિ આપી હોય.

(b) જ્યારે સંભવિત વ્યક્તિનું નામ/ટેલિફોન નંબર/સરનામું ઉપલબ્ધ હોય અને અલગ દસ્તાવેજ પર લેખિત/ડિજિટલ રીતે તેની સ્પષ્ટ સંમતિ લીધા પછી પ્રાપ્ત થયેલા હોય.

(iii) ડીએસએ/ડીએમએ અથવા/અને તેના કર્મચારીઓ/પ્રતિનિધિઓએ એવી વ્યક્તિને ફોન ન કરવો જોઈએ જેનું નામ/નંબર કોઈપણ "ડુ નોટ ડિસ્ટર્બ" યાદીમાં ફ્લેગ થયેલ હોય.

(4) સંભવિત ગ્રાહકને ટેલિફોન પર સંપર્ક કરવાનો સમય

i. ડીએસએ/ડીએમએ એ પોતાનો પરિચય આપવો જોઈએ અને ફોન કરતા પહેલાં તેમની સંપર્ક વિગતો સંદેશ દ્વારા અથવા અન્ય કોઈપણ લેખિત માધ્યમ દ્વારા શેર કરવી જોઈએ જેમાં તેમનું નામ, સંપર્ક નંબર, તેઓ જે ડીએમએ/ડીએસએ સાથે કાર્યરત છે અને તેઓ જે કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરી રહ્યા છે તેનો સમાવેશ થાય છે.

ii. ટેલિફોનિક સંપર્ક સામાન્ય રીતે 09:30 કલાકથી 19:00 કલાકની વચ્ચે હોવો જોઈએ. જો કે, ખાતરી કરવી જોઈએ કે સંભવિત ગ્રાહકનો સંપર્ક ફક્ત ત્યારે જ થાય જ્યારે કૉલથી તેમને અસુવિધા ન થાય;

iii. નિર્ધારિત સમય કરતાં વહેલા અથવા મોડા કૉલ ફક્ત ત્યારે જ કરી શકાય છે જ્યારે સંભવિત ગ્રાહકે ડીએસએ/ડીએમએ અથવા/અને તેના કર્મચારીઓ/પ્રતિનિધિઓને લેખિત અથવા મૌખિક રીતે આમ કરવા માટે સ્પષ્ટપણે અધિકૃત કર્યા હોય;

iv. નિવાસ/વ્યવસાય/ઓફિસ સરનામે મુલાકાત સામાન્ય રીતે 09:30 કલાકથી 19:00 કલાકની વચ્ચે મર્યાદિત હોવી જોઈએ. નિર્ધારિત સમય કરતાં વહેલા અથવા મોડા મુલાકાત ફક્ત ત્યારે જ કરી શકાય છે જ્યારે સંભવિત ગ્રાહકે ડીએસએ અથવા/અને તેના કર્મચારીઓ/પ્રતિનિધિઓને લેખિત અથવા મૌખિક રીતે આમ કરવા માટે સ્પષ્ટપણે અધિકૃત કર્યા હોય.

(5) ડીએસએ/ ડીએમએ અથવા/અને તેના કર્મચારીઓ/પ્રતિનિધિઓએ સંભવિત ગ્રાહકની ગોપનીયતાનું સન્માન કરવું જોઈએ અને તેમની બાબતો વિશે સામાન્ય રીતે માત્ર સંભવિત ગ્રાહક સાથે જ ચર્ચા કરી શકાય છે. અન્ય કોઈપણ વ્યક્તિ/પરિવારના સભ્ય જેવા કે સંભવિત ગ્રાહકના એકાઉન્ટન્ટ/સેક્રેટરી/જીવનસાથી સાથે ચર્ચા માત્ર ત્યારે જ કરી શકાશે જ્યારે સંભવિત ગ્રાહક દ્વારા તેમ કરવા માટે સ્પષ્ટ સત્તા આપવામાં આવી હોય.

(6) મેસેજ છોડવા માટે સૌપ્રથમ સંભવિત ગ્રાહકને જ કોલ કરવો જોઈએ. જો સંભવિત ગ્રાહક ઉપલબ્ધ ન હોય, તો તેમના માટે એક મેસેજ છોડી શકાય છે. આ મેસેજનો હેતુ સંભવિત ગ્રાહક સામેથી કોલ કરે અથવા ફરીથી કોલ કરવા માટે અનુકૂળ સમય જાણી શકાય તેવો હોવો જોઈએ. સામાન્ય રીતે, આવા મેસેજ આટલા પૂરતા જ સીમિત હોઈ શકે છે:

"કૃપા કરીને એવો મેસેજ આપો કે કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરતા (અધિકારીનું નામ) એ કોલ કર્યો હતો અને ------- (ફોન નંબર) પર પરત કોલ કરવા વિનંતી કરી છે." સામાન્ય નિયમ તરીકે, મેસેજમાં એ સ્પષ્ટ દર્શાવવું આવશ્યક છે કે કોલ કરવાનો હેતુ કંપનીની પ્રોડક્ટના વેચાણ અથવા વિતરણ અંગેનો છે.

(7) ડીએસએ/ડીએમએ અથવા/અને તેના કર્મચારીઓ/પ્રતિનિધિઓ:

a. એમએએચઓએફઆઇએન દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી કોઈપણ સેવા/પ્રોડક્ટ અંગે સંભવિત ગ્રાહકને ગેરમાર્ગે દોરશે નહીં;
b. સંભવિત ગ્રાહકને તેમના વ્યવસાય અથવા સંસ્થાના નામ વિશે ગેરમાર્ગે દોરશે નહીં, અથવા ખોટી રીતે પોતાનું પ્રતિનિધિત્વ કરશે નહીં;
c. કોઈપણ સુવિધા/હાઉસિંગ લોન/સેવા માટે એમએએચઓએફઆઇએન વતી કોઈપણ ખોટી/અનધિકૃત પ્રતિબદ્ધતા કરશે નહીં.

(8) ટેલિમાર્કેટિંગ શિષ્ટાચાર

કોલ કરતા પહેલાં

a. ખાસ વિનંતી કરવામાં આવી ન હોય ત્યાં સુધી સવારે 09:30 વાગ્યા પહેલાં અથવા સાંજે 19:00 વાગ્યા પછી કોલ કરવા નહીં;
b. સીરિયલ ડાયલિંગ કરવું નહીં;
c. એસોસિએટના હેડ (વડા) દ્વારા યાદી મંજૂર કરવામાં આવી ન હોય ત્યાં સુધી આવી યાદી પર કોલ કરવા નહીં.

કોલ દરમિયાન

a. તમારી પોતાની, તમારી કંપનીની અને તમારા પ્રિન્સિપલ (મુખ્ય સંસ્થા) ની ઓળખ આપો;
b. વાત આગળ વધારવા માટે પરવાનગી માગો;
c. જો પરવાનગી ન મળે, તો માફી માગો અને નમ્રતાપૂર્વક કોલ ડિસ્કનેક્ટ કરો;
d. તમારા કોલ કરવાનું કારણ જણાવો;
e. જો કોલ મોબાઈલ નંબર પર કરવામાં આવ્યો હોય, તો હંમેશા લેન્ડલાઈન પર પરત કોલ કરવાનો પ્રસ્તાવ મૂકો;
f. ક્યારેય વચ્ચે બોલીને ખલેલ પહોંચાડવી નહીં કે દલીલ કરવી નહીં;
g. શક્ય હોય ત્યાં સુધી, સંભવિત ગ્રાહક જે ભાષામાં સૌથી વધુ અનુકૂળ હોય તે જ ભાષામાં વાત કરો;
h. વાતચીત માત્ર વ્યાવસાયિક બાબતો પૂરતી જ સીમિત રાખો;
i. જો ગ્રાહક પ્રોડક્ટ ખરીદવાનું આયોજન કરી રહ્યો હોય, તો તેને "સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો

અને શરતો" સમજાઈ છે કે નહીં તેની ખાતરી કરો;

j. આગામી કોલ અથવા આગામી મુલાકાતની વિગતોની ફરીથી પુષ્ટિ કરો;

k. જો ગ્રાહક દ્વારા માગવામાં આવે તો તમારો ટેલિફોન નંબર, તમારા સુપરવાઈઝરનું નામ અથવા એમએએચઓએફઆઇએનના અધિકારીની સંપર્ક વિગતો પૂરી પાડો; અને

l. ગ્રાહકે આપેલા સમય માટે તેમનો આભાર માનો.

કોલ પછી

a. જે ગ્રાહકોએ ઓફરમાં રસ ન હોવાનું જણાવ્યું છે તેમને તે જ ઓફર સાથે આગામી 3 મહિના સુધી ફોન ન કરવો જોઈએ;

b. જે ગ્રાહકોએ "**ડૂ નોટ કોલ**" તરીકે ચિહ્નિત થવાની ઇચ્છા વ્યક્ત કરી છે તેમના વિશે કંપનીને પ્રતિસાદ આપો;

c. પહેલાથી વેચાયેલી પ્રોડક્ટ્સ અંગે ગ્રાહકો પાસેથી ક્યારેય ફોન ન કરો અથવા તેમના કૉલ્સ સાંભળશો નહીં;

d. તેમને કંપનીના ગ્રાહક સેવા સ્ટાફનો સંપર્ક કરવાની સલાહ આપો.

a. કંપની તેના બોર્ડની મંજૂરી સાથે ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્ટ્સ (ડીએસએ)/ ડાયરેક્ટ માર્કેટિંગ એજન્ટ્સ (ડીએમએ) માટેની મોડલ આચારસંહિતા અપનાવશે.

b. જો ગ્રાહક તરફથી એવી કોઈ ફરિયાદ મળે કે કંપનીના પ્રતિનિધિ/ કુરિયર અથવા ડીએસએએ અયોગ્ય વર્તન કર્યું છે અથવા આ આચારસંહિતાનું ઉલ્લંઘન કર્યું છે, તો ફરિયાદની તપાસ કરવા, તેનું યોગ્ય રીતે નિરાકરણ લાવવા અને થયેલા નુકસાનની ભરપાઈ કરવા માટે જરૂરી પગલાં લેવામાં આવશે.

(9) *ડીએસએ/ડીએમએ અથવા તેના કર્મચારીઓ/પ્રતિનિધિઓ નીચેની બાબતો કરશે*

a. સંભવિત ગ્રાહકો પાસેથી કોઈપણ પ્રકારની ભેટ અથવા અન્ય કોઈ લાભ સ્વીકારશે નહીં. ગ્રાહક દ્વારા કોઈ કર્મચારી/પ્રતિનિધિને લાંચ અથવા કોઈપણ પ્રકારની ચુકવણીની ઓફર કરવામાં આવે, તો તેણે આ ઓફરની જાણ પોતાના મેનેજમેન્ટને કરવી.

b. બિઝનેસ મેળવવા માટે સંભવિત ગ્રાહક/ગ્રાહકને રોકડ અથવા કોઈપણ પ્રકારની ભેટ/લાભ આપવો નહીં.

(10) *ડીએસએોડીએમએેઅથવા/અને તેના કર્મચારીઓ/પ્રતિનિધિઓએ નીચની બાબતો કરવી જોઇએ*

a. વ્યક્તિગત જગ્યાનો આદર કરવો જોઈએ - સંભવિત ગ્રાહકથી પર્યાપ્ત અંતર જાળવવું;

b. ખાતરી કરવી જોઈએ કે સંભવિત ગ્રાહક/ગ્રાહકે ઓફરમાં રસ ન હોવાનો જણાવ્યું હોય તો 3 મહિનાના સમયગાળામાં તેમની મુલાકાત ન થાય.

c.`સંભવિત ગ્રાહકની ઇચ્છા વિરુદ્ધ તેમના નિવાસસ્થાન/કાર્યાલયમાં પ્રવેશ ન કરવો;

d. મોટી સંખ્યા લોકોને લઇ જઇને મુલાકાત ન લેવી, એટલે કે જો જરૂરી હોય તો, એક કર્મચારી/એસોસિયેટના પ્રતિનિધિ અને એક સુપરવાઇઝર કરતાં વધુ નહીં;

e. સંભવિત ગ્રાહકની ગોપનીયતાનો આદર કરવો જોઈએ;

f. જો સંભવિત ગ્રાહક હાજર ન હોય અને મુલાકાત સમયે ફક્ત પરિવારના સભ્યો/ઓફિસના સભ્યો

હાજર હોય, તો તેણે/તેણીએ સંભવિત ગ્રાહકને પાછા ફોન કરવાની વિનંતી સાથે મુલાકાત પૂરી કરવી જોઇએ ;

g. ગ્રાહક દ્વારા માગવામાં આવે તો તેનો/તેણીનો ટેલિફોન નંબર, સુપરવાઇઝર અથવા કંપનીના સંબંધિત અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક વિગતો આપવી જોઈએ; અને

h. હંમેશા સંભવિત ગ્રાહક સાથે ચર્ચાઓ વ્યવસાય સુધી મર્યાદિત રાખવી જોઈએ - વ્યાવસાયિક અંતર જાળવવું જોઈએ.

(11) ડીએસએ/ડીએમએ અથવા તેના કર્મચારીઓ/પ્રતિનિધિઓએ સંભવિત ગ્રાહક/ગ્રાહક સાથે મુલાકાત કરતી વખતે યોગ્ય ઔપચારિક પોશાક પહેરવો.

(12) સંભવિત ગ્રાહકને મોકલવામાં આવતો કોઈપણ સંદેશ માત્ર કંપની દ્વારા મંજૂર કરાયેલા માધ્યમ અને ફોર્મેટમાં જ હોવો જોઈએ.

(13) વ્યક્તિઓ માટે કોઈ ચોક્કસ લાયકાતની આવશ્યકતા ન હોવા છતાં, સંસ્થાના પ્રકારને ધ્યાનમાં રાખીને કોર્પોરેટ સંસ્થાએ એ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે તેના પાર્ટનરશિપ ડીડ, મેમોરેન્ડમ ઓફ એસોસિએશન અથવા સંસ્થાની રચના દર્શાવતા અન્ય કોઈ દસ્તાવેજમાં ડીએસએ બિઝનેસ મેળવવો અથવા મેળવવાની પ્રક્રિયા હાથ ધરવી એ મુખ્ય ઉદ્દેશોમાંના એક તરીકે સમાવિષ્ટ હોય.

(14) કંપની સાથે જોડાણ/એમ્પેનલમેન્ટ મેળવવા ઇચ્છતા ડીએસએ/ડીએમએએ નિર્ધારિત ફોર્મેટમાં એમ્પેનલમેન્ટ માટેની અરજી રજૂ કરવી.

(15) આઉટસોર્સિંગ કરાર

i. કંપની અને સર્વિસ પ્રોવાઇડર વચ્ચેના કરારને નિયંત્રિત કરતી શરતો અને નિયમો લેખિત કરારમાં સ્પષ્ટ રીતે નક્કી કરવા જોઈએ અને તેની કાનૂની અસર તથા અમલક્ષમતા અંગે કંપનીના કાનૂની સલાહકાર દ્વારા તેની યોગ્ય ચકાસણી કરાવવી જોઈએ.

ii. આવા દરેક કરારમાં સંભવિત જોખમો અને જોખમ ઘટાડવા માટેની વ્યૂહરચનાઓનો સમાવેશ થવો જોઈએ. કંપનીને આઉટસોર્સિંગ પર યોગ્ય સ્તરનું નિયંત્રણ જાળવી રાખવા અને કાનૂની તથા નિયમનકારી જવાબદારીઓ પૂર્ણ કરવા માટે જરૂરી પગલાંમાં હસ્તક્ષેપ કરવાનો અધિકાર રહે તે માટે કરાર પૂરતો ફ્લેક્સિબલ હોવો જોઈએ.

iii. કરારમાં બંને પક્ષો વચ્ચેના કાનૂની સંબંધનું સ્વરૂપ પણ સ્પષ્ટ કરવું જોઈએ – એટલે કે પક્ષકાર એજન્ટ, પ્રિન્સિપાલ કે અન્ય કોઇ. કરારમાં નીચેની કેટલીક મુખ્ય જોગવાઈઓ હોવી જોઈએ:

a) કરારમાં કઈ પ્રવૃત્તિઓ આઉટસોર્સ કરવામાં આવનાર છે તે યોગ્ય સર્વિસ અને કામગીરીના ધોરણો સહિત સ્પષ્ટ રીતે નક્કી કરવું જોઈએ;

b) કંપનીએ એ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે, આઉટસોર્સ કરવામાં આવેલી પ્રવૃત્તિ સાથે સંબંધિત સર્વ બુકસ, રેકોર્ડ્સ અને માહિતી, જે સર્વિસ પ્રોવાઇડર પાસે ઉપલબ્ધ હોય, તેની સુલભતા કંપનીને મળી શકે;

c) કરારમાં સર્વિસ પ્રોવાઇડરની કંપની દ્વારા સતત દેખરેખ અને મૂલ્યાંકનની જોગવાઈ હોવી જોઈએ, જેથી જરૂરી સુધારાત્મક પગલાં તાત્કાલિક લઈ શકાય;

d) જો જરૂરી લાગે તો, કરારમાં સમાપ્તિની જોગવાઈ અને સમાપ્તિની જોગવાઈ અમલમાં મૂકવા માટેનો લઘુત્તમ સમયગાળાની વિગતનો સમાવેશ કરવો જોઈએ;

e) ગ્રાહકના ડેટાની ગોપનીયતા સુનિશ્ચિત કરવા માટેના નિયંત્રણો અને સુરક્ષાના ભંગ તથા ગ્રાહક સંબંધિત

ગોપનીય માહિતી લીક થવાના કિસ્સામાં સર્વિસ પ્રોવાઇડરની જવાબદારી અંગેની જોગવાઈઓનો સમાવેશ કરવો જોઈએ;

f) બિઝનેસની સતત કામગીરી સુનિશ્ચિત કરવા માટે આકસ્મિક યોજનાઓ હોવી જોઈએ;

g) કરારમાં સર્વિસ પ્રોવાઇડર દ્વારા આઉટસોર્સ કરવામાં આવેલી કોઈપણ પ્રવૃત્તિ અથવા તેના કોઈપણ ભાગને, આગળ અન્ય પક્ષને આઉટસોર્સ કરવા પર પ્રતિબંધની જોગવાઈ હોવી જોઈએ;

h) કરારમાં કંપનીને સર્વિસ પ્રોવાઇડરનું ઓડિટ તેના આંતરિક અથવા બાહ્ય ઓડિટર્સ દ્વારા અથવા કંપની વતી કાર્ય કરવા માટે નિયુક્ત કરાયેલા એજન્ટ્સ દ્વારા કરાવવાનો અધિકાર હોવો જોઈએ અને કંપની માટે કરવામાં આવતી સેવાઓના સંદર્ભમાં સર્વિસ પ્રોવાઇડર અંગે તૈયાર કરવામાં આવેલા કોઈપણ ઓડિટ અથવા સમીક્ષા અહેવાલો તથા તારણોની નકલો મેળવવાનો અધિકાર પણ હોવો જોઈએ;

i) આઉટસોર્સિંગ કરારમાં એવી જોગવાઈઓનો સમાવેશ થવો જોઈએ કે જેના દ્વારા નેશનલ હાઉસિંગ બેન્ક અથવા તેના દ્વારા અધિકૃત વ્યક્તિઓને કંપનીના દસ્તાવેજો, વ્યવહારોના રેકોર્ડ્સ અને સર્વિસ પ્રોવાઇડરને આપવામાં આવેલી, તેની પાસે સંગ્રહિત અથવા તેના દ્વારા પ્રોસેસ કરવામાં આવતી અન્ય જરૂરી માહિતી સુધી યોગ્ય સમયગાળામાં સુલભતા મળી શકે.

j) આઉટસોર્સિંગ કરારમાં એવી જોગવાઈનો પણ સમાવેશ થવો જોઈએ કે જે નેશનલ હાઉસિંગ બેન્કના આ અધિકારને માન્યતા આપે કે તે તેના એક અથવા વધુ અધિકારીઓ કે કર્મચારીઓ અથવા અન્ય વ્યક્તિઓ દ્વારા કંપનીના સર્વિસ પ્રોવાઇડર તથા તેના બુકસ અને એકાઉન્ટ્સનું ઇન્સ્પેક્શન કરાવી શકે;

k) આઉટસોર્સિંગ કરારમાં એવી પણ જોગવાઈ હોવી જોઈએ કે કરાર પૂર્ણ થયા બાદ અથવા ટર્મિનેટ થયા બાદ પણ ગ્રાહકની માહિતીની ગોપનીયતા જાળવવામાં આવે;

l) આઉટસોર્સિંગ કરારમાં સર્વિસ પ્રોવાઇડર દ્વારા કંપનીની સંબંધિત કાનૂની/નિયમનકારી જવાબદારીઓ અનુસાર દસ્તાવેજો અને ડેટા સાચવી રાખવાની જોગવાઈ હોવી જોઈએ.

(16) કરારની સમાપ્તિ

i. કરારમાં સમાપ્તિની જોગવાઈ અને સમાપ્તિની જોગવાઈ અમલમાં મૂકવા માટેનો લઘુત્તમ સમયગાળો ઉલ્લેખિત હોવો જોઈએ.

ii. કરારની મુદત પૂર્ણ થયા બાદ કંપની દ્વારા નવા કરારથી તેનું નવીનીકરણ કરવામાં ન આવે તો કરાર આપમેળે સમાપ્ત થયેલો ગણાશે.

iii. કોઈપણ ડીએસએ/ડીએમએને કંપની વતી કોઈપણ નવો બિઝનેસ કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે નહીં.

(17) જ્યાં ડીએસએ/ડીએમએ કંપની સાથે જોડાણ/એમ્પેનલમેન્ટ મેળવવા ઇચ્છતા હોય, ત્યાં તેણે અથવા તેના કર્મચારીઓ/પ્રતિનિધિઓએ કંપની અથવા તેની ગ્રુપ કંપની દ્વારા આયોજિત 2 દિવસની પ્રાથમિક તાલીમ અને દર વર્ષે 1 દિવસની તાલીમ લેવી ફરજિયાત રહેશે. કંપનીએ તેમના દ્વારા આપવામાં આવેલી તાલીમનો રેકોર્ડ પણ જાળવવો જોઈએ.

(18) ડીએસએ/ડીએમએની સેવાઓ લેતી કંપનીએ તેની સાથે જોડાયેલા/એમ્પેનલ્ડ ડીએસએ/ડીએમએનો અપ-ટુ-ડેટ ડેટાબેઝ જાળવવો જોઈએ. કંપનીએ ડીએસએ/ડીએમએ સાથે કરવામાં આવેલા કરારની જોગવાઈઓ અનુસાર હાથ ધરવામાં આવેલા ઇન્સ્પેક્શનનો રિપોર્ટ અને તેના પર લેવાયેલા પગલાંનો રિપોર્ટ (એટીઆર) જાળવવો જોઈએ.

(19) સામાન્ય

a) કંપનીએ ઓછામાં ઓછા વાર્ષિક ધોરણે સર્વિસ પ્રોવાઇડરની નાણાકીય અને કામગીરી સંબંધિત સ્થિતિની સમીક્ષા કરવી જોઈએ, જેથી આઉટસોર્સિંગ સંબંધિત પોતાની જવાબદારીઓ સતત પૂર્ણ કરવાની તેની ક્ષમતાનું મૂલ્યાંકન કરી શકાય. ઉપલબ્ધ તમામ માહિતીના આધારે કરવામાં આવતી આવી ડ્યૂ ડિલિજન્સ સમીક્ષામાં કામગીરીના ધોરણો, ગોપનીયતા અને સુરક્ષા તથા બિઝનેસ કન્ટિન્યુઇટી માટેની તૈયારીમાં થયેલા કોઈપણ અવમૂલ્યન અથવા ઉલ્લંઘન સ્પષ્ટપણે દર્શાવવો જોઈએ.

b) કંપનીએ આઉટસોર્સિંગની પ્રવૃત્તિઓ પર દેખરેખ રાખવા અને નિયંત્રણ કરવા માટે મેનેજમેન્ટ માળખું તૈયાર કરવું જોઈએ. કંપનીએ સર્વિસ પ્રોવાઇડર સાથેના આઉટસોર્સિંગ કરારમાં આઉટસોર્સિંગની પ્રવૃત્તિઓની દેખરેખ અને નિયંત્રણ સંબંધિત જોગવાઈઓ સામેલ છે તેની ખાતરી કરવી જોઈએ.

c) કંપનીના આંતરિક અથવા બાહ્ય ઓડિટર્સ દ્વારા નિયમિત ઓડિટ કરવામાં આવવું જોઈએ, જેમાં આઉટસોર્સિંગ વ્યવસ્થાની દેખરેખ અને સંચાલન માટે અપનાવવામાં આવેલી રિસ્ક મેનેજમેન્ટ પદ્ધતિઓની પર્યાપ્તતા, કંપનીનું રિસ્ક મેનેજમેન્ટ ફ્રેમવર્ક સાથેનું અનુપાલન અને આ માર્ગદર્શિકાઓની આવશ્યકતાઓનું મૂલ્યાંકન થવું જોઇએ.

d) કોઈપણ કારણસર કરારનો અંત થાય તો તેની વ્યાપક રીતે જાણ કરવી જોઈએ, જેથી ગ્રાહકો તે સર્વિસ પ્રોવાઇડર સાથે વ્યવહાર ચાલુ ન રાખે.

e) કંપનીએ પોતાની અંદર ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા સ્થાપવી જોઈએ અને ઇલેક્ટ્રોનિક તથા પ્રિન્ટ મીડિયા દ્વારા તેની વ્યાપક જાણકારી આપવી જોઈએ.

f) કંપનીના નિયુક્ત ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક નંબર જાહેર કરવા જોઈએ અને તેની વ્યાપક જાણકારી આપવી જોઈએ.

g) નિયુક્ત અધિકારીએ ગ્રાહકોની વાસ્તવિક ફરિયાદોનું વિલંબ કર્યા વિના તાત્કાલિક નિવારણ થાય તેની ખાતરી કરવી જોઈએ.

h) કંપનીની ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા આઉટસોર્સ કરાયેલી એજન્સી દ્વારા આપવામાં આવતી સેવાઓ સંબંધિત ફરિયાદોનું પણ નિવારણ કરશે તે સ્પષ્ટપણે દર્શાવવું જોઈએ.

i) સામાન્ય રીતે ગ્રાહકોને ફરિયાદ/ફરિયાદ નોંધાવવા માટે 30 દિવસનો સમયગાળો આપી શકાય. કંપનીની ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા અને ફરિયાદોના જવાબ માટે નિર્ધારિત સમયમર્યાદા કંપનીની વેબસાઇટ પર મૂકવી જોઈએ.

j) ડીએસએ/ડીએમએને કોઈપણ ચુકવણી રોકડમાં કરવામાં આવશે નહીં. ફી, ઇન્સેન્ટિવ વગેરેની ચુકવણી માત્ર તેમના બેન્ક એકાઉન્ટમાં સીધી ક્રેડિટ દ્વારા કરવામાં આવશે.

k) કંપની ડીએસએ/ડીએમએ માટે કામગીરીનું ક્ષેત્ર નક્કી કરશે, જેની અંદર તેઓ કામ કરી શકશે.

l) ડીએસએ/ડીએમએ દ્વારા લીડ નિર્ધારિત ફોર્મેટમાં શેર કરવામાં આવશે.

a) કરાર/એગ્રીમેન્ટના કારણે ડીએસએ/ડીએમએ અથવા તેના કર્મચારીઓ/પ્રતિનિધિઓને કંપની અને/અથવા કંપનીના ગ્રાહકોની વ્યક્તિગત અને બિઝનેસ સંબંધિત માહિતી સુધીની સુલભતા મળી શકે છે. ડીએસએ/ડીએમએએ પોતાની કસ્ટડી અથવા કબજામાં રહેલી ગ્રાહકોની માહિતી અથવા ડેટાની સુરક્ષા અને ગોપનીયતા જાળવવા તથા તેનું રક્ષણ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ.

b) ડીએસએ/ડીએમએએ સ્વીકારવું જોઈએ કે તેણે જણાવેલ આદર્શ આચારસંહિતા વાંચી છે અને તેમાં દર્શાવેલી તમામ શરતો અને નિયમોને સંપૂર્ણપણે સમજી લીધા છે તથા જાહેર કરવું જોઈએ કે

ડીએસએ/ડીએમએ આ આચારસંહિતાનું અક્ષરશઃ અને તેની ભાવનાને અનુરૂપ પાલન કરવા સંમત છે.

c) ડીએસએ/ડીએમએએ ગેરરીતિ કરનારા કર્મચારીઓ/પ્રતિનિધિઓ દ્વારા કરવામાં આવેલી છેતરપિંડીની સમયાંતરે કંપનીને જાણ કરવી જોઈએ અને તેના સંબંધિત એકત્રિત ડેટા/માહિતી કંપની દ્વારા એનએચબીને રજૂ કરવી જોઈએ. આ માહિતીમાં વ્યક્તિનું નામ, સરનામું, તે જે ડીએસએ સાથે સંકળાયેલ હોય તેનું નામ અને છેતરપિંડીનું સ્વરૂપ સામેલ હોવું જોઈએ. આવા કર્મચારીઓ/પ્રતિનિધિઓને ભવિષ્યમાં કંપની સાથે ડીએસએ/ડીએમએ તરીકે બિઝનેસ કરવા માટે કાયમી ધોરણે પ્રતિબંધિત કરવામાં આવશે.

(20) ગ્રાહક તરફથી એવી કોઈ ફરિયાદ પ્રાપ્ત થાય કે કંપનીના પ્રતિનિધિ/કુરિયર અથવા ડીએસએએ અયોગ્ય વર્તન કર્યું છે અથવા આ આચારસંહિતાનું ઉલ્લંઘન કર્યું છે, તો ફરિયાદની તપાસ કરવા, તેનું નિવારણ કરવા અને થયેલા નુકસાનની ભરપાઈ કરવા માટે યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવશે.

12. ગેરન્ટર્સ (ગેરન્ટી આપનારાઓ)

કંપની કોઈ વ્યક્તિને લોન માટે ગેરંટર તરીકે ગણતી હોય ત્યારે, કંપની તેને નીચેની માહિતી આપશે:

a. ગેરંટર તરીકે તેની જવાબદારી;
b. કંપની પ્રત્યે તે પોતાની જવાબદારી તરીકે કેટલી રકમ ચૂકવવાની બાંયધરી આપી રહ્યો/રહી છે;
c. કઈ પરિસ્થિતિમાં કંપની તેને પોતાની જવાબદારીની રકમ ચૂકવવા માટે કહેશે;
d. જો તે ગેરંટર તરીકે પોતાની બાકી જવાબદારી ચૂકવવામાં નિષ્ફળ જાય, તો કંપની પાસે કંપનીમાં તેની અન્ય જમા રકમમાંથી વસૂલાત કરવાનો અધિકાર છે કે નહીં;
e. ગેરંટર તરીકે તેની જવાબદારી કોઈ ચોક્કસ રકમ સુધી મર્યાદિત છે કે તેની જવાબદારી અમર્યાદિત છે; અને
f. કયા સમય અને કઈ પરિસ્થિતિમાં ગેરંટર તરીકે તેની જવાબદારી પૂર્ણ થશે, તેમજ આ અંગે કંપની તેને કઈ રીતે જાણ કરશે.
g. જો ગેરંટર પાસે બાકી રકમ ચૂકવવા માટે પૂરતા નાણાકીય સાધનો હોવા છતાં, લોનદાતા/ધિરાણકર્તા દ્વારા કરવામાં આવેલી ચુકવણીની માંગનું પાલન કરવાનો ઇનકાર કરે, તો આવા ગેરંટરને પણ વિલફુલ ડિફોલ્ટર ગણવામાં આવશે.

કંપની જે લોન લેનાર વ્યક્તિ માટે તેણે ગેરંટર તરીકે જવાબદારી સ્વીકારી છે, તેની નાણાકીય સ્થિતિમાં થતા કોઈપણ મહત્વપૂર્ણ પ્રતિકૂળ ફેરફાર અંગે ગેરંટરને જાણ કરતી રહેશે.

13. ગોપનીયતા અને ગુપ્તતા

ગ્રાહકોની બધી જ વ્યક્તિગત માહિતી, વર્તમાન અને ભૂતકાળ બંને, ખાનગી અને ગુપ્ત રાખવામાં આવશે અને નીચેના સિદ્ધાંતો અને નીતિઓ દ્વારા તેનું સંચાલન કરવામાં આવશે.

a. કંપની ગ્રાહકના ખાતા સંબંધિત કોઈપણ માહિતી અથવા ડેટા, ગ્રાહક દ્વારા આપવામાં આવ્યો હોય કે અન્ય કોઈ રીતે પ્રાપ્ત થયો હોય, તે કોઈપણ વ્યક્તિને, જેમાં કંપનીના ગ્રુપની અન્ય કંપનીઓ/સંસ્થાઓનો પણ સમાવેશ થાય છે, નીચે દર્શાવેલા અપવાદરૂપ કિસ્સાઓ સિવાય જાહેર કરશે નહીં:

i. જો કાયદા મુજબ માહિતી આપવી જરૂરી હોય.
ii. જો જાહેર હિતમાં માહિતી જાહેર કરવાની કંપનીની ફરજ હોય.
iii. જો કંપનીના હિતમાં આવી માહિતી આપવી જરૂરી હોય (ઉદાહરણ તરીકે, છેતરપિંડી અટકાવવા અથવા છેતરપિંડીની તપાસ કરવા માટે), તો કંપની જરૂરી માહિતી જાહેર કરી શકશે. જોકે, કંપની આ કારણનો ઉપયોગ કરીને ગ્રાહક અથવા તેના ખાતા સંબંધિત વિગતો, કે જેમાં ગ્રાહકનું નામ અને સરનામું પણ સામેલ છે, તે અન્ય કોઈ વ્યક્તિ સાથે, જેમાં કંપનીના ગ્રુપની અન્ય કંપનીઓનો પણ સમાવેશ થાય છે, તેમને માર્કેટિંગના હેતુસર આપી શકાશે નહીં.
iv. જો ગ્રાહક પોતે કંપનીને માહિતી જાહેર કરવા માટે કહે અથવા તે માટે ગ્રાહકની પરવાનગી પ્રાપ્ત થઈ હોય.
v. જો કંપનીને ગ્રાહક અંગે કોઈ રેફરન્સ આપવા માટે કહેવામાં આવે, તો રેફરન્સ આપતા પહેલાં કંપનીએ ગ્રાહકની લેખિત પરવાનગી મેળવવી જરૂરી રહેશે.

b. ગ્રાહકને હાલના કાયદાકીય માળખા હેઠળ કંપની પાસે તેના/તેણીના નામે ઉપલબ્ધ અંગત રેકોર્ડ મેળવવા અને તેનો ઉપયોગ કરવા માટેના પોતાના અધિકારોની મર્યાદા અંગે યોગ્ય રીતે જાણ કરવામાં આવશે.
c. ગ્રાહક દ્વારા ખાસ અને સ્પષ્ટ મંજૂરી આપવામાં આવી ન હોય ત્યાં સુધી, કંપની સહિત કોઈપણ વ્યક્તિ અથવા સંસ્થા દ્વારા ગ્રાહકની અંગત માહિતીનો ઉપયોગ માર્કેટિંગના હેતુસર કરવામાં આવશે નહીં.

14. સામાન્ય

a. કંપની લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં જણાવેલા હેતુઓ સિવાય, લોન લેનારની બાબતોમાં કોઈપણ પ્રકારની દખલગીરી કરવાથી દૂર રહેશે. (જોકે, ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરવામાં આવેલી કોઈ મહત્વપૂર્ણ માહિતી કંપનીના ધ્યાન પર આવે, તો તે અંગે જરૂરી કાર્યવાહી કરી શકાશે.)
b. જો લોન લેનાર દ્વારા તેની લોનનું ખાતું અન્ય કંપની અથવા સંસ્થામાં ટ્રાન્સફર કરવા માટે વિનંતી કરવામાં આવે, તો કંપનીની સંમતિ અથવા અસંમતિ એટલે કે, જો કોઈ વાંધો હોય તો તે અંગેની જાણ વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર કરવામાં આવશે. આવા ખાતાના ટ્રાન્સફરની પ્રક્રિયા કાયદા સાથે સુસંગત અને પારદર્શક કરારની શરતો મુજબ કરવામાં આવશે.
c. લોનની વસૂલાત માટે, કંપની લોન લેનારને કોઈપણ પ્રકારની હેરાનગતિ નહીં કરે. જેમ કે, અયોગ્ય સમયે વારંવાર લોન લેનારનો સંપર્ક કરીને તેને પરેશાન કરવો, લોનની વસૂલાત માટે બળજબરી અથવા દબાણનો ઉપયોગ કરવો વગેરે. ગ્રાહકો તરફથી મળતી ફરિયાદોમાં કંપનીના સ્ટાફ દ્વારા કરવામાં આવતા અસભ્ય વર્તનનો પણ સમાવેશ થતો હોવાથી, કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે સ્ટાફને ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય, શિસ્તબદ્ધ અને સૌજન્યપૂર્ણ રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવે.
d. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે બાકી લેણાંની વસૂલાત કરતી વખતે કંપની અથવા તેના એજન્ટો દ્વારા લોન લેનાર સામે કોઈપણ પ્રકારની ધમકી, દબાણ અથવા હેરાનગતિનો ઉપયોગ કરવામાં ન આવે, પછી તે મૌખિક હોય કે શારીરિક. આમાં લોન લેનારને જાહેરમાં અપમાનિત કરવો અથવા લોન લેનાર, તેના પરિવારના સભ્યો, રેફરન્સ આપનાર અથવા મિત્રોની ગોપનીયતામાં દખલ કરવી; મોબાઇલ ફોન અથવા સોશિયલ મીડિયા દ્વારા અયોગ્ય, અપમાનજનક અથવા અનિચ્છનીય સંદેશા મોકલવા;

ધમકીભર્યા અથવા અજાણ્યા નામથી ફોન કરવા; બાકી લોનની વસૂલાત માટે લોન લેનારને વારંવાર ફોન કરવા; સવારે 8:00 વાગ્યા પહેલાં અથવા સાંજે 7:00 વાગ્યા પછી લોન લેનારને ફોન કરવા; અપમાનજનક અથવા અયોગ્ય ભાષાનો ઉપયોગ કરવા; ખોટા, ગેરમાર્ગે દોરતા અથવા અયોક્કસ નિવેદનો કરવા; અથવા બાકી લોનની રકમ વસૂલવા માટે અન્ય કોઈપણ અન્યાયી અથવા અયોગ્ય પદ્ધતિનો ઉપયોગ કરવાનો સમાવેશ થાય છે.

e. જ્યારે પણ લોન આપવામાં આવે ત્યારે કંપની ગ્રાહકને લોનની ચુકવણીની પ્રક્રિયા અંગે રકમ, મુદત અને ચુકવણીની આવર્તન સહિતની સંપૂર્ણ માહિતી સરળ રીતે સમજાવશે. જોકે, જો ગ્રાહક નક્કી કરાયેલા ચુકવણી સમયપત્રક મુજબ લોનની ચુકવણી ન કરે, તો બાકી લેણાંની વસૂલાત માટે દેશના લાગુ કાયદા અનુસાર નિર્ધારિત પ્રક્રિયાનું પાલન કરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયા હેઠળ ગ્રાહકને નોટિસ મોકલીને અથવા વ્યક્તિગત મુલાકાત લઈને ચુકવણી અંગે યાદ અપાવવી અને/અથવા, જો કોઈ જામીનગીરી ઉપલબ્ધ હોય તો તેનો કાયદેસર રીતે કબજો મેળવવાની કાર્યવાહીનો સમાવેશ થઈ શકે છે.

f. કંપની નીચેની પરિસ્થિતિઓમાં હાઉસિંગ લોનની પ્રી-ક્લોઝર અથવા સમય પહેલાં સંપૂર્ણ ચુકવણી કરવા બદલ કોઈ પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જ અથવા દંડ વસૂલશે નહીં:

i જ્યારે હાઉસિંગ લોન ફ્લોટિંગ વ્યાજદરના આધારે આપવામાં આવી હોય અને કોઈપણ સ્ત્રોતમાંથી પ્રાપ્ત રકમ દ્વારા લોનને પ્રી-ક્લોઝ કરવામાં આવે.

ii જ્યારે હાઉસિંગ લોન ફિક્સ્ડ વ્યાજદરના આધારે આપવામાં આવી હોય અને લોન લેનાર પોતાના નાણાકીય સ્ત્રોતમાંથી લોનને પ્રી-ક્લોઝ કરે. આ જોગવાઈના હેતુસર “પોતાના નાણાકીય સ્ત્રોત”નો અર્થ બેંક/એચએફસી/એનબીએફસી અને/અથવા કોઈ નાણાકીય સંસ્થા પાસેથી ઉધાર લીધેલી રકમ સિવાયનો અન્ય કોઈપણ નાણાકીય સ્ત્રોત થાય છે.

iii તમામ ડ્યુઅલ/સ્પેશિયલ રેટ (ફિક્સ્ડ અને ફ્લોટિંગ વ્યાજદરના સંયોજનવાળી) હાઉસિંગ લોન પર પ્રી-ક્લોઝરના નિયમો તે સમયે લોન કયા વ્યાજદર પર છે તેના આધારે લાગુ પડશે. એટલે કે, લોનની પ્રી-ક્લોઝર કરતી વખતે લોન ફિક્સ્ડ વ્યાજદર પર હોય તો ફિક્સ્ડ રેટ માટેના નિયમો અને ફ્લોટિંગ વ્યાજદર પર હોય તો ફ્લોટિંગ રેટ માટેના નિયમો લાગુ પડશે.

iv ડ્યુઅલ/સ્પેશિયલ રેટ હાઉસિંગ લોનના કિસ્સામાં, ફિક્સ્ડ વ્યાજદરનો સમયગાળો પૂર્ણ થયા બાદ જ્યારે લોન ફ્લોટિંગ રેટની લોનમાં રૂપાંતરિત થાય, ત્યારથી પ્રી-ક્લોઝર માટે ફ્લોટિંગ રેટના નિયમો લાગુ પડશે. આ નિયમો હવે પછી પ્રી-ક્લોઝ કરવામાં આવતી આવી તમામ ડ્યુઅલ/સ્પેશિયલ રેટ હાઉસિંગ લોનને લાગુ પડશે.

v આ બાબત પણ સ્પષ્ટ કરવામાં આવે છે કે ફિક્સ્ડ રેટ લોન એવી લોન છે જેમાં લોનની સમગ્ર મુદત દરમિયાન વ્યાજદર સ્થિર રહે છે.

vi 31 ડિસેમ્બર, 2025ના રોજ અથવા તે પહેલાં મંજૂર કરવામાં આવેલી અથવા રિન્યૂ કરવામાં આવેલી હાલની લોનના કિસ્સામાં, કંપની વ્યક્તિગત લોન લેનાર પાસેથી, કો-ઓબ્લિગન્ટ સાથે અથવા કો-ઓબ્લિગન્ટ વિના, બિઝનેસ સિવાયના અન્ય હેતુ માટે મંજૂર કરવામાં આવેલી કોઈપણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જ અથવા પ્રી-પેમેન્ટ પેનલ્ટી વસૂલશે નહીં.

vii 1 જાન્યુઆરી, 2026ના રોજ અથવા ત્યારબાદ મંજૂર કરવામાં આવેલી અથવા રિન્યૂ કરવામાં આવેલી લોન અને એડવાન્સિસ (ટર્મ લોન તેમજ ડિમાન્ડ લોન) પર પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જ વસૂલવા અંગે કંપની નીચેના નિર્દેશોનું પાલન કરશે:

કંપની હાલમાં ફ્લોટિંગ વ્યાજદર પર લોન આપતી નથી. જો ભવિષ્યમાં કંપની ફ્લોટિંગ વ્યાજદર પર લોન આપવાનું શરૂ કરે, તો તે સમયે લાગુ પડતી સંબંધિત માર્ગદર્શિકાઓ અને નિયમોનું કંપની દ્વારા યોગ્ય રીતે પાલન કરવામાં આવશે.

a. વ્યક્તિગત લોન લેનારને બિઝનેસ સિવાયના અન્ય હેતુઓ માટે આપવામાં આવેલી તમામ ફ્લોટિંગ રેટ લોન પર, લોન લેનાર સાથે કો-ઓબ્લિગન્ટ હોય કે ન હોય, કંપની કોઈ પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જ વસૂલશે નહીં.
b. વ્યક્તિગત લોન લેનાર અને માઇક્રો તથા સ્મોલ એન્ટરપ્રાઇઝિસ (એમએસઇ)ને બિઝનેસના હેતુસર આપવામાં આવેલી તમામ ફ્લોટિંગ રેટ લોન પર, લોન લેનાર સાથે કો-ઓબ્લિગન્ટ હોય કે ન હોય, નીચે મુજબના નિયમો લાગુ પડશે. માઇક્રો, સ્મોલ એન્ડ મીડિયમ એન્ટરપ્રાઇઝિસ ડેવલપમેન્ટ (એમએસએમઇડી) એક્ટ, 2006માં એમએસઇની વ્યાખ્યા આપવામાં આવી છે:
    i. એનબીએફસી-અપર લેયર કોઈપણ પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જ વસૂલશે નહીં.
    ii. એનબીએફસી-મિડલ લેયર ₹50 લાખ સુધીની મંજૂર થયેલી લોન રકમ/લિમિટ ધરાવતી લોન પર કોઈ પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જ વસૂલશે નહીં.
c. ઉપરના પેરાગ્રાફ vii(a) અને vii(b)માં જણાવેલા નિર્દેશો લોનના સંપૂર્ણ અથવા આંશિક પ્રી-પેમેન્ટ માટે ઉપયોગમાં લેવાયેલા નાણાંના સ્રોતને ધ્યાનમાં લીધા વિના લાગુ પડશે. આ ઉપરાંત, પ્રી-પેમેન્ટ માટે કોઈપણ ન્યૂનતમ લોક-ઇન સમયગાળો પણ લાગુ રહેશે નહીં.
d. ડ્યુઅલ/સ્પેશિયલ રેટ લોન (ફિક્સ્ડ અને ફ્લોટિંગ વ્યાજદરના સંયોજનવાળી લોન)ના કિસ્સામાં ઉપરોક્ત નિર્દેશો લાગુ પડશે કે નહીં તે લોનના પ્રી-પેમેન્ટના સમયે લોન ફ્લોટિંગ વ્યાજદર પર છે કે નહીં તેના આધારે નક્કી કરવામાં આવશે.

viii અગાઉના પેરાગ્રાફ vii(a) અને vii(b)માં દર્શાવેલી પરિસ્થિતિઓ સિવાયના અન્ય કિસ્સાઓમાં, જો લોનની પ્રી-પેમેન્ટ પર કોઈ ચાર્જ વસૂલવાનો હોય, તો તે ચાર્જ કંપનીની મંજૂર નીતિ મુજબ નક્કી કરવામાં આવશે. જોકે, ટર્મ લોનના કિસ્સામાં, કંપની પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જ વસૂલે તો આ ચાર્જ લોન લેનાર દ્વારા સમય પહેલાં ચૂકવવામાં આવતી વાસ્તવિક રકમના આધારે જ નક્કી કરવામાં આવશે. કેશ ક્રેડિટ/ઓવરડ્રાફ્ટ સુવિધાના કિસ્સામાં, જો લોન લેનાર નિયત તારીખ પહેલાં આ સુવિધા બંધ કરે અને કંપની દ્વારા પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જ વસૂલવામાં આવે, તો આ ચાર્જ મંજૂર કરવામાં આવેલી કુલ લિમિટ કરતાં વધુ રકમ પર વસૂલવામાં આવશે નહીં.

ix. કેશ ક્રેડિટ/ઓવરડ્રાફ્ટ સુવિધાના કિસ્સામાં, જો લોન લેનાર લોન કરારમાં નિર્ધારિત સમયગાળા પહેલાં કંપનીને આ સુવિધા રિન્યૂ ન કરવાની પોતાની ઇચ્છા અંગે જાણ કરે અને સુવિધા તેની નિયત તારીખે સંપૂર્ણપણે બંધ કરવામાં આવે, તો આવી સુવિધા બંધ કરવા માટે કોઈ પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જ લાગુ પડશે નહીં.

x. કંપનીની પહેલ અથવા કંપની દ્વારા કરવામાં આવેલી કાર્યવાહી અને સૂચનને કારણે જો લોનનું પ્રી-પેમેન્ટ કરવામાં આવે, તો તેના માટે કંપની કોઈપણ પ્રકારનો ચાર્જ વસૂલશે નહીં.

xi. પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જ લાગુ પડશે કે નહીં, તેની સ્પષ્ટ માહિતી લોનની મંજૂરીના પત્ર અને લોન કરારમાં

ચોક્કસપણે દર્શાવવામાં આવશે. વધુમાં, જ્યાં નિર્ધારિત નિયમો મુજબ લોન અને એડવાન્સિસ માટે કી ફેક્ટ્સ સ્ટેટમેન્ટ (કેએફએસ) આપવાનું જરૂરી હોય, ત્યાં પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જ અંગેની આ માહિતી કેએફએસમાં પણ સ્પષ્ટપણે દર્શાવવામાં આવશે. ઉપરોક્ત રીતે અગાઉથી જાહેર કરવામાં ન આવેલા કોઈપણ પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જની કંપની દ્વારા લોન લેનાર પાસેથી વસૂલ કરવામાં આવશે નહીં.

xii. કંપની દ્વારા અગાઉ માફ કરવામાં આવેલા કોઈપણ ચાર્જ અથવા ફીને લોનના પ્રી-પેમેન્ટના સમયે પાછલી તારીખથી ફરીથી લાગુ કરીને કંપની વસૂલશે નહીં.

f. વધુમાં, કંપની અને લોન લેનાર વચ્ચે નક્કી થયેલી હાઉસિંગ લોનની મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમોને વ્યક્તિગત લોન લેનાર સરળતાથી અને ઝડપથી સમજી શકે તે માટે, કંપની દરેક કિસ્સામાં નિર્ધારિત ફોર્મેટ મુજબ લોનની સૌથી મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમો મોસ્ટ ઇમ્પોર્ટન્ટ ટર્મ્સ એન્ડ કન્ડિશન્સ - (એમઆઇટીસી) ધરાવતો એક દસ્તાવેજ લોન લેનારને આપશે. એમઆઇટીસીમાં એવી મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમો (એટલે કે, કેએફએસમાં અગાઉથી સમાવિષ્ટ સિવાયની માહિતી) નો સમાવેશ કરવામાં આવશે. એમઆઇટીસી દસ્તાવેજ કંપની દ્વારા લોન લેનાર પાસેથી મેળવવામાં આવતા હાલના લોન દસ્તાવેજો અને સિક્યુરિટી સંબંધિત દસ્તાવેજોથી અલગ અને વધારાના દસ્તાવેજ તરીકે આપવામાં આવશે. કંપનીએ એમઆઇટીસી દસ્તાવેજની 2 નકલો તૈયાર કરવી જોઈએ અને તે લોન લેનાર સરળતાથી સમજી શકે તેવી ભાષામાં તૈયાર કરવામાં આવશે. કંપની અને લોન લેનાર બંને દ્વારા એમઆઇટીસી દસ્તાવેજ પર યોગ્ય રીતે સહી કરવામાં આવ્યા બાદ અથવા તેનો અમલ કરવામાં આવ્યા બાદ, તેની 1 નકલ લોન લેનારને સ્વીકૃતિ સાથે સોંપવામાં આવશે, જ્યારે બીજી નકલ કંપની પોતાના રેકોર્ડ માટે સુરક્ષિત રીતે રાખશે.

g. કંપનીની કામગીરીમાં પારદર્શિતા જળવાઈ રહે અને ગ્રાહકોને કંપનીની સેવાઓ તથા નિયમો અંગે જરૂરી માહિતી સરળતાથી મળી રહે તે માટે, સર્વિસ ચાર્જ, વ્યાજદર, દંડનીય ચાર્જ (જો કોઈ હોય તો), આપવામાં આવતી સેવાઓ, વિવિધ પ્રોડક્ટ્સ સંબંધિત માહિતી, વિવિધ વ્યવહારો પૂર્ણ કરવા માટે લાગતો નિર્ધારિત સમયગાળો અને ફરિયાદ નિવારણની વ્યવસ્થા જેવી મહત્વપૂર્ણ બાબતો સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવી પડશે. કંપની નિર્ધારિત ફોર્મેટ મુજબ "નોટિસ બોર્ડ", "બુકલેટ્સ/બ્રોશર્સ", "વેબસાઇટ", "માહિતી દર્શાવવાની અન્ય રીતો" અને "અન્ય બાબતો" અંગે આપવામાં આવેલી સૂચનાઓનું યોગ્ય રીતે પાલન કરશે.

h. કંપની પોતાના પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ અંગેની માહિતી નીચે પૈકી કોઈ એક અથવા એક કરતાં વધુ ભાષામાં દર્શાવશે: હિન્દી, અંગ્રેજી અથવા ગ્રાહકો માટે યોગ્ય સ્થાનિક ભાષામાં.

i. કંપની લોન આપવાના મામલે લિંગ, જાતિ અથવા ધર્મના આધારે કોઈપણ પ્રકારનો ભેદભાવ કરશે નહીં. વધુમાં, કંપની દિવ્યાંગતાના આધારે દૃષ્ટિહીન અથવા શારીરિક રીતે અશક્ત અરજદારોને પ્રોડક્ટ્સ, સેવાઓ, સુવિધાઓ વગેરે પૂરી પાડવામાં પણ કોઈપણ પ્રકારનો ભેદભાવ કરશે નહીં. જોકે, આ જોગવાઈ કંપનીને સમાજના વિવિધ વર્ગો માટે બનાવવામાં આવેલી વિશિષ્ટ યોજનાઓ અમલમાં મૂકવા અથવા તેમાં ભાગ લેવા માટે રોકતી નથી.

j. સંહિતા અંગે ગ્રાહકોને યોગ્ય રીતે જાણ થાય અને તેઓ તેને સરળતાથી મેળવી શકે તે માટે કંપની નીચેની કાર્યવાહી કરશે:

   a. હાલના તેમજ નવા ગ્રાહકોને સંહિતાની એક નકલ ઉપલબ્ધ કરાવશે.

   b. ગ્રાહક દ્વારા માંગણી કરવામાં આવે ત્યારે સંહિતાની નકલ કાઉન્ટર પર રૂબરૂ અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક કમ્યુનિકેશન અથવા મેઇલ દ્વારા ઉપલબ્ધ કરાવશે.

   c. કંપનીની દરેક બ્રાન્ચમાં તેમજ કંપનીની વેબસાઇટ પર આ સંહિતા ઉપલબ્ધ રાખશે.

d. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે તેના સ્ટાફને સંહિતા અંગેની સંબંધિત માહિતી ગ્રાહકોને યોગ્ય રીતે આપવા તેમજ સંહિતાની જોગવાઈઓને વ્યવહારમાં અમલમાં મૂકવા માટે પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવે.

15. રિકવરી એજન્ટો રોકવા માટેની માર્ગદર્શિકા

કંપની નીચેની પ્રથાઓ અપનાવશે:

1. કંપની, મુખ્ય સંસ્થા તરીકે, તેના એજન્ટો દ્વારા કરવામાં આવતી કામગીરી માટે જવાબદાર રહેશે. તેથી, કંપનીએ તે સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે લોનની બાકી રકમની વસૂલાત માટે નિયુક્ત કરવામાં આવેલા તેના એજન્ટો બાકી લેણાંની વસૂલાતની પ્રક્રિયા દરમિયાન કંપનીના નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સંહિતા સહિત આ તમામ માર્ગદર્શિકાઓ અને સૂચનાઓનું કડકપણે પાલન કરે.
   આ માર્ગદર્શિકાઓના હેતુસર, 'એજન્ટો'માં કંપની દ્વારા બાકી લેણાંની વસૂલાત માટે નિયુક્ત કરવામાં આવેલી એજન્સીઓ તેમજ સંબંધિત એજન્સીઓના એજન્ટો /કર્મચારીઓનો પણ સમાવેશ થશે.
   કંપની પાસેથી એવી અપેક્ષા રાખવામાં આવે છે કે, તે સામાન્ય કામગીરીના ભાગરૂપે, લોનની વસૂલાતની પ્રક્રિયા દરમિયાન તેના પોતાના કર્મચારીઓ પણ આ તમામ માર્ગદર્શિકાઓ અને સૂચનાઓનું યોગ્ય રીતે પાલન કરે તે સુનિશ્ચિત કરશે.
2. રિકવરી એજન્ટોને રોકવા
   i. કંપનીએ લોનની બાકી રકમની વસૂલાત માટે રિકવરી એજન્ટોની નિમણૂક કરતી વખતે યોગ્ય ડ્યુ ડિલિજન્સ પ્રક્રિયા અમલમાં રાખવી જોઈએ. આ પ્રક્રિયા એવી રીતે તૈયાર કરવામાં આવશે કે તેમાં, અન્ય બાબતો ઉપરાંત, બાકી લેણાંની વસૂલાતની પ્રક્રિયામાં સીધી રીતે સંકળાયેલા વ્યક્તિઓની પણ યોગ્ય ચકાસણી અને તપાસનો સમાવેશ થાય.
   ii. કંપનીએ એ પણ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે વસૂલાતની પ્રક્રિયા માટે તેના દ્વારા નિયુક્ત કરવામાં આવેલા એજન્ટો પોતાના કર્મચારીઓની અગાઉની પૃષ્ઠભૂમિ અને વિશ્વસનીયતા અંગે યોગ્ય ખરાઇ કરે. સાવચેતીના વધારાના પગલા તરીકે, આ ખરાઇમાં કર્મચારીની નોકરી પર નિમણૂક કરતા પહેલાં પોલીસ વેરિફિકેશન કરાવવાનો પણ સમાવેશ થઈ શકે છે. કર્મચારીઓની અગાઉની પૃષ્ઠભૂમિ અને વિગતોનું ફરીથી વેરિફિકેશન કયા સમયગાળે કરાવવું તે અંગે કંપની યોગ્ય સમય નક્કી કરી શકશે.
3. રિકવરી એજન્ટોની તાલીમ

i કંપનીએ એ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે, અન્ય બાબતો ઉપરાંત, તેના રિકવરી એજન્ટોને તેમની જવાબદારીઓ યોગ્ય કાળજી અને સંવેદનશીલતા સાથે નિભાવવાની પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવે. ખાસ કરીને, ગ્રાહકને કયા સમયગાળા દરમિયાન ફોન કરી શકાય, ગ્રાહકની અંગત અને ગોપનીય માહિતીની ગોપનીયતા જાળવવી વગેરે જેવા મહત્વપૂર્ણ પાસાઓ અંગે રિકવરી એજન્ટોને યોગ્ય તાલીમ આપવામાં આવવી જોઈએ.

ii કંપનીએ એ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે 1 વર્ષના સમયગાળા દરમિયાન તેના તમામ રિકવરી એજન્ટો ઇન્ડિયન ઇન્સ્ટિટ્યૂટ ઑફ બેન્કિંગ એન્ડ ફાઇનાન્સ (આઇઆઇબીએફ) દ્વારા નિર્ધારિત તાલીમ પૂર્ણ કરે અને આ સંસ્થામાંથી તાલીમ પૂર્ણ કર્યાનું પ્રમાણપત્ર મેળવે.

iii વધુમાં, કંપની દ્વારા નિયુક્ત કરવામાં આવેલા સર્વિસ પ્રોવાઇડર્સે પણ માત્ર એવા જ કર્મચારીઓને નોકરી પર રાખવા જોઈએ, જેમણે ઉપરોક્ત તાલીમ સફળતાપૂર્વક પૂર્ણ કરી હોય અને આઇઆઇબીએફ પાસેથી

તેનું પ્રમાણપત્ર મેળવ્યું હોય.

4. લોન લેનારને રિકવરી એજન્ટ અંગે જાણ કરવી

i કંપનીએ તેની સાથે એમ્પેનલ કરવામાં આવેલી રિકવરી એજન્સી ફર્મ/કંપની/વ્યક્તિગત રિકવરી એજન્ટોની યાદી, જે લાગુ પડે તે મુજબ, પોતાની વેબસાઇટ, બ્રાન્ચ/ઓફિસ, મોબાઇલ એપ્લિકેશન અથવા ગ્રાહકો સાથે સંપર્ક અને વ્યવહાર માટે ઉપયોગમાં લેવાતા અન્ય કોઈપણ પ્લેટફોર્મ પર સ્પષ્ટપણે અને મુખ્ય રીતે દર્શાવશે. આ યાદીમાં સંબંધિત રિકવરી એજન્ટનું નામ તેમજ કંપની સાથે તેનું એમ્પેનલમેન્ટ કયા સમયગાળા માટે છે તેની વિગતો પણ દર્શાવવી જોઈએ.

ii જ્યારે કંપની કોઈ ડિફોલ્ટ કેસ રિકવરી એજન્સીને સોંપે ત્યારે લોન લેનારને યોગ્ય રીતે અગાઉથી જાણ કરવામાં આવે અને રિકવરી એજન્ટને યોગ્ય અધિકૃતતા આપવામાં આવી છે તે બાબતની ખાતરી કરવા માટે, કંપનીએ લોન લેનારને સંબંધિત રિકવરી એજન્સી ફર્મ/કંપનીની જરૂરી વિગતોની જાણ કરવી જોઈએ.

iii વધુમાં, કેટલાક કિસ્સાઓમાં લોન લેનાર દ્વારા નોટિસ સ્વીકારવાનો ઇનકાર કરવામાં આવે, લોન લેનાર ઉપલબ્ધ ન હોય અથવા નોટિસ સ્વીકારવાનું ટાળવામાં આવે, તે કારણોસર લોન લેનારને રિકવરી એજન્સી અંગેની જરૂરી વિગતો પ્રાપ્ત થઈ ન હોય તેવી શક્યતા રહે છે.

iv રિકવરી એજન્ટની યોગ્ય ઓળખ સુનિશ્ચિત કરવા માટે, એજન્ટ પાસે કંપની દ્વારા અથવા સંબંધિત એજન્સી ફર્મ/કંપની દ્વારા તેને આપવામાં આવેલું ઓળખપત્ર હોવું જોઈએ. આ ઉપરાંત, એજન્ટે પોતાની સાથે કંપની દ્વારા આપવામાં આવેલી નોટિસની એક નકલ અને કંપની તરફથી આપવામાં આવેલું અધિકૃતતા પત્ર પણ રાખવું જરૂરી છે.

v જો બાકી લેણાંની વસૂલાતની પ્રક્રિયા દરમિયાન કંપની દ્વારા રિકવરી એજન્સીમાં ફેરફાર કરવામાં આવે, તો કંપનીએ લોન લેનારને આ ફેરફાર અંગે જાણ કરવાની રહેશે. આ ઉપરાંત, નવા નિયુક્ત કરવામાં આવેલા રિકવરી એજન્ટે પણ પોતાની ઓળખ માટેનું ઓળખપત્ર તેમજ કંપનીની નોટિસ અને અધિકૃતતા પત્ર પોતાની સાથે રાખવાનું રહેશે.

vi નોટિસ અને અધિકૃતતા પત્રમાં અન્ય જરૂરી વિગતો ઉપરાંત, સંબંધિત રિકવરી એજન્સીના ટેલિફોન નંબરનો પણ સ્પષ્ટપણે ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે. એમએએચઓએફઆઇએનએ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે રિકવરી એજન્ટો દ્વારા ગ્રાહકોને કરવામાં આવતા ફોન અને ગ્રાહકો દ્વારા રિકવરી એજન્ટોને કરવામાં આવતા ફોન દરમિયાન થયેલી વાતચીતની સામગ્રી/વિગતોનું ટેપ રેકોર્ડિંગ ગ્રાહકની જાણકારી અને સંમતિથી કરવામાં આવે. એમએએચઓએફઆઇએન ગ્રાહકને વાતચીત રેકોર્ડ કરવામાં આવી રહી છે તેની અગાઉથી જાણ કરવી વગેરે જેવા યોગ્ય સાવચેતીના પગલાં લઈ શકે છે.

5. રિકવરી એજન્ટોને ઇન્સેન્ટિવ્સ

i. વધુ પડતા ઊંચા ટાર્ગેટ અથવા ઊંચા ઇન્સેન્ટિવના કારણે રિકવરી એજન્ટો બાકી લેણાંની વસૂલાત માટે ધમકીભરી, દબાણયુક્ત અથવા શંકાસ્પદ પદ્ધતિઓનો ઉપયોગ કરવા પ્રેરાઈ શકે છે.

ii. કંપનીએ તે સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે રિકવરી એજન્ટો સાથે કરવામાં આવતા કરારોમાં એવી કોઈ શરત અથવા વ્યવસ્થા ન હોય, જેના કારણે તેઓ અસંસ્કારી, ગેરકાયદેસર અથવા શંકાસ્પદ વર્તન અપનાવવા અથવા બાકી લેણાંની વસૂલાત માટે અયોગ્ય કે ગેરકાયદેસર પ્રક્રિયાનો ઉપયોગ કરવા પ્રેરાય.

6. રિકવરી એજન્ટો દ્વારા અપનાવાતી પદ્ધતિઓ

એમએએચઓએફઆઇએન તરફથી વસૂલાત અને/અથવા સિક્યુરિટી રિપોઝેશનની કામગીરી માટે અધિકૃત

કરવામાં આવેલા તમામ સ્ટાફ સભ્યો અથવા કોઈપણ પ્રતિનિધિએ નીચે દર્શાવેલી માર્ગદર્શિકાઓ અને સૂચનાઓનું પાલન કરવું જોઈએ:

a. સામાન્ય રીતે ગ્રાહકનો સંપર્ક તેની પસંદગીના સ્થળે કરવામાં આવશે. જો ગ્રાહકે કોઈ ચોક્કસ સ્થળ નક્કી કર્યું ન હોય, તો ગ્રાહકના રહેઠાણના સ્થળે તેનો સંપર્ક કરવામાં આવશે અને જો તે રહેઠાણના સ્થળે ઉપલબ્ધ ન હોય, તો તેના બિઝનેસ અથવા વ્યવસાયના સ્થળે તેનો સંપર્ક કરવામાં આવશે.
b. ગ્રાહક સાથે પ્રથમ વખત સંપર્ક કરવામાં આવે ત્યારે, કંપની વતી સંપર્ક કરનાર વ્યક્તિએ પોતાની ઓળખ તેમજ કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવાની પોતાની અધિકૃતતા અંગે ગ્રાહકને સ્પષ્ટપણે જાણ કરવી જોઈએ.
c. ગ્રાહકની ગોપનીયતા અને અંગત બાબતોનું યોગ્ય રીતે સન્માન અને રક્ષણ કરવામાં આવવું જોઈએ.
d. ગ્રાહક સાથેનો સમગ્ર વ્યવહાર હંમેશાં શિષ્ટ, સૌજન્યપૂર્ણ અને સન્માનજનક રીતે કરવામાં આવવો જોઈએ.
e. બાકી લોનની રકમની વસૂલાત માટે કંપનીના પ્રતિનિધિઓએ ગ્રાહકોનો સંપર્ક સવારે 8.00 વાગ્યાથી સાંજે 7.00 વાગ્યા સુધીના સમયગાળા દરમિયાન જ કરવો જોઈએ.
f. જો ગ્રાહક કોઈ ચોક્કસ સમયે અથવા કોઈ ચોક્કસ સ્થળે ફોન કરીને સંપર્ક ન કરવા માટે વિનંતી કરે, તો શક્ય હોય ત્યાં સુધી ગ્રાહકની આવી વિનંતીનું સન્માન અને પાલન કરવામાં આવવું જોઈએ.
g. ગ્રાહકને કરવામાં આવેલા ફોનનો સમય, ફોનની સંખ્યા તેમજ ગ્રાહક સાથે થયેલી વાતચીતની મુખ્ય વિગતોનો યોગ્ય રીતે રેકોર્ડ અને દસ્તાવેજીકરણ કરવામાં આવવું જોઈએ.
h. બાકી લેણાં અંગે કોઈ વિવાદ અથવા મતભેદ ઊભો થાય, તો તેને પરસ્પર સ્વીકાર્ય અને વ્યવસ્થિત રીતે ઉકેલવા માટે ગ્રાહકને તમામ જરૂરી સહાય પૂરી પાડવામાં આવવી જોઈએ.
i. બાકી લેણાંની વસૂલાત માટે ગ્રાહકના સ્થળે મુલાકાત લેતી વખતે કંપનીના પ્રતિનિધિઓએ શિષ્ટતા, સભ્યતા અને યોગ્ય વ્યવહાર જાળવવો જોઈએ.
j. રિકવરી/વસૂલાતની કામગીરી માટે માત્ર રિકવરી એજન્સીના કર્મચારીઓ જ લોન લેનારના રહેઠાણ અથવા અન્ય સ્થળે મુલાકાત લેશે અને આવા રિકવરી એજન્ટ સાથે અન્ય કોઈ વ્યક્તિને મુલાકાત દરમિયાન સાથે લઈ જવાની મંજૂરી રહેશે નહીં.
k. લોનની બાકી રકમની વસૂલાત માટે ફોન કરવા અથવા મુલાકાત લેવા માટે અયોગ્ય પ્રસંગો ટાળવા જોઈએ. આવા પ્રસંગોમાં લોન લેનારના પરિવારમાં કોઈ વ્યક્તિનું અવસાન થયું હોય તેવો શોકનો સમય, અન્ય કોઈ ગંભીર આફત અથવા દુર્ઘટનાનો પ્રસંગ, લગ્ન પ્રસંગો, તહેવારો વગેરેનો સમાવેશ થાય છે.
l. કલેક્શન એજન્ટ દ્વારા લોન લેનારને મોકલવામાં આવતી કોઈપણ લેખિત માહિતી અથવા સંદેશાવ્યવહાર માટે કંપનીની અગાઉથી મંજૂરી મેળવવી જરૂરી રહેશે.
m. કંપનીએ માત્ર ગ્રાહક/લોન લેનાર સાથે અથવા જરૂરિયાત હોય ત્યારે જ ગેરંટર સાથે સંપર્ક અને વ્યવહાર કરવો જોઈએ. લોન લેનારના અન્ય કોઈ સંબંધીઓ અથવા સંપર્કમાં રહેલી અન્ય વ્યક્તિઓનો બાકી લેણાંની વસૂલાત માટે સંપર્ક કરવામાં આવવો જોઈએ નહીં.

7. ગિરવે મૂકેલી મિલકતનો કબજો મેળવવો

i કંપની કોર્ટની દખલગીરી વિના સિક્યુરિટી ઇન્ટરેસ્ટનો અમલ કરતી વખતે સંબંધિત કાયદા અને કાયદાકીય

જોગવાઈઓ હેઠળ ઉપલબ્ધ કાનૂની ઉપાયોનો જ આધાર લેશે. આ સંદર્ભમાં, ઉલ્લેખનીય છે કે, સિક્યુરિટી ઇન્ટરેસ્ટનો અમલ અને તેનો અમલ કર્યા બાદ જંગમ અને સ્થાવર મિલકતની હરાજી કરવાની પ્રક્રિયા માટે પણ સિક્યુરિટાઇઝેશન એન્ડ રિકન્સ્ટ્રક્શન ઑફ ફાઇનાન્શિયલ એસેટ્સ એન્ડ એન્ફોર્સમેન્ટ ઑફ સિક્યુરિટી ઇન્ટરેસ્ટ એક્ટ, 2002 (સારફેસી એક્ટ) તથા તેના હેઠળ બનાવવામાં આવેલા સિક્યુરિટી ઇન્ટરેસ્ટ (એન્ફોર્સમેન્ટ) રૂલ્સ, 2002માં સ્પષ્ટ અને નિર્ધારિત પ્રક્રિયાઓ નક્કી કરવામાં આવી છે.

ii જો કંપનીએ લોન લેનાર સાથેના કરારમાં પ્રી-પઝેશન ક્લોઝ એટલે કે મિલકતનો અગાઉથી કબજો મેળવવાની જોગવાઈ સામેલ કરી હોય અને પોતાના અધિકારોનો અમલ કરવા માટે આવી જોગવાઈ પર આધાર રાખતી હોય, તો કંપનીએ તે સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે આ પ્રી-પઝેશન ક્લોઝ કાયદેસર રીતે માન્ય હોય અને ઇન્ડિયન કોન્ટ્રાક્ટ એક્ટની તમામ લાગુ જોગવાઈઓનું સંપૂર્ણપણે પાલન કરતો હોય. વધુમાં, કંપનીએ તેપણ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે કરાર કરવામાં આવે તે સમયે જ આ પ્રી-પઝેશન ક્લોઝની જોગવાઈ લોન લેનારના ધ્યાન પર સ્પષ્ટપણે લાવવામાં આવે અને તેને તેની સંપૂર્ણ જાણ કરવામાં આવે. કરારની તમામ શરતો અને નિયમો કંપની દ્વારા અગાઉથી જાહેર કરવામાં આવેલી રિકવરી પોલિસી અનુસાર જ હોવા જોઈએ અને તેમાં નીચેની જોગવાઈઓનો સ્પષ્ટપણે સમાવેશ થવો જોઈએ:

i. મિલકત અથવા સિક્યુરિટીનો કબજો લેતા પહેલાં લોન લેનારને આપવામાં આવતી નોટિસનો સમયગાળો;
ii. કઈ પરિસ્થિતિઓમાં આ નોટિસનો સમયગાળો માફ કરી શકાય અથવા લાગુ ન કરવામાં આવે તેની સ્પષ્ટ જોગવાઈ;
iii. જામીનગીરીનો કબજો મેળવવા માટે અનુસરવાની સંપૂર્ણ પ્રક્રિયા;
iv. મિલકતના વેચાણ અથવા હરાજી પહેલાં લોનની બાકી રકમ ચૂકવવા માટે લોન લેનારને આપવામાં આવતી અંતિમ તક અંગેની સ્પષ્ટ જોગવાઈ;
v. લોન લેનારને જામીનગીરીનો કબજો પરત સોંપવા માટે અનુસરવાની પ્રક્રિયા; અને
vi. મિલકતના વેચાણ અથવા હરાજી માટે અનુસરવાની સંપૂર્ણ અને સ્પષ્ટ પ્રક્રિયા.

8. લોક અદાલતના મંચનો ઉપયોગ

i. માનનીય સુપ્રીમ કોર્ટે પણ, અન્ય બાબતો ઉપરાંત, એવું અવલોકન કર્યું છે કે ₹10 લાખથી ઓછી રકમની લોન, જેમાં પર્સનલ લોન, ક્રેડિટ કાર્ડ લોન અને હાઉસિંગ લોનનો સમાવેશ થાય છે, તે લોનની વસૂલાત માટેના કેસને લોક અદાલતમાં મોકલી શકાય છે.
ii. માનનીય સુપ્રીમ કોર્ટ દ્વારા સૂચવ્યા મુજબ, કંપની ₹10 લાખથી ઓછી રકમની હાઉસિંગ લોનની બાકી રકમની વસૂલાત માટે લોક અદાલતના માધ્યમનો ઉપયોગ કરશે.

9. ક્રેડિટ કાઉન્સેલર્સની સેવાઓનો ઉપયોગ

કંપનીએ એવી યોગ્ય વ્યવસ્થા અમલમાં રાખવી જોઈએ કે જેના દ્વારા ક્રેડિટ કાઉન્સેલર્સની સેવાઓનો ઉપયોગ કરી શકાય. જ્યારે કંપનીના ધ્યાન પર આવે કે કોઈ ચોક્કસ લોન લેનારનો કેસ સહાનુભૂતિપૂર્વક વિચારણા કરવા યોગ્ય છે, ત્યારે આવા લોન લેનારને તેની નાણાકીય પરિસ્થિતિને ધ્યાનમાં રાખીને યોગ્ય માર્ગદર્શન અને જરૂરી સલાહ આપવા માટે ક્રેડિટ કાઉન્સેલર્સની સેવાઓનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ.

10. કંપની/તેના રિકવરી એજન્ટો સામેની ફરિયાદો

i ઉપરોક્ત માર્ગદર્શિકાઓના ઉલ્લંઘન તેમજ કંપનીના રિકવરી એજન્ટો દ્વારા ઉપરોક્ત પદ્ધતિઓ અને પ્રથાઓ અપનાવવામાં આવી હોવા અંગે એનએચબીને પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદોને ગંભીરતાથી લેવામાં આવશે.

ii લોનની વસૂલાતની પ્રક્રિયા સંબંધિત નીતિ, પ્રથા અને પ્રક્રિયાઓ અંગે હાઇકોર્ટ અથવા સુપ્રીમ કોર્ટ દ્વારા જો કોઈ એચએફસી અથવા તેના ડિરેક્ટર્સ/અધિકારીઓ/એજન્ટો સામે કડક ટીકા કરવામાં આવે અથવા દંડાત્મક કાર્યવાહી કે દંડ લાદવામાં આવે, તો કંપની સામે સુપરવાઇઝરી કાર્યવાહી કરવામાં આવી શકે છે.

iii જ્યાં કોઈ લોન લેનાર દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવવામાં આવી હોય, ત્યાં સંબંધિત ફરિયાદનો કંપની દ્વારા અંતિમ નિકાલ કરવામાં ન આવે ત્યાં સુધી કંપનીએ તે લોન લેનારના લોન ખાતાને રિકવરી એજન્સીને બાકી રકમની વસૂલાત માટે સોંપવું જોઈએ નહીં. જોકે, જો કંપની પાસે યોગ્ય અને પૂરતા પુરાવા હોય અને કંપનીને ખાતરી થાય કે લોન લેનાર વારંવાર પાયાવિહોણી, બિનજરૂરી અથવા હેરાન કરવાના હેતુથી ફરિયાદો કરી રહ્યો છે, તો કંપની સમક્ષ આવી ફરિયાદ પડતર હોવા છતાં પણ કંપની રિકવરી એજન્ટો મારફતે બાકી રકમની વસૂલાતની કાર્યવાહી ચાલુ રાખી શકશે.

iv જે કિસ્સામાં લોન લેનાર પાસેથી વસૂલવાની બાકી રકમ અથવા તેની સાથે સંબંધિત મુદ્દો કોર્ટમાં વિચારાધીન હોય, એટલે કે મામલો ન્યાયાધીન હોય, ત્યાં કંપનીએ પરિસ્થિતિને ધ્યાનમાં રાખીને તે કેસ રિકવરી એજન્સીને સોંપતી વખતે અત્યંત સાવચેતી અને યોગ્ય કાળજી રાખવી જોઈએ.

v કંપનીની કસ્ટમર સર્વિસ ટીમ લોનની બાકી રકમની વસૂલાતની પ્રક્રિયા સંબંધિત લોન લેનારની ફરિયાદોનું યોગ્ય રીતે નિરાકરણ કરશે. ફરિયાદો નિવારણ માટેની વ્યવસ્થાની સંપૂર્ણ વિગતો પણ ઉપરોક્ત પેરાગ્રાફ 4 મુજબ લોન લેનારને રિકવરી એજન્સીની વિગતો જણાવતી વખતે આપવામાં આવવી જોઈએ.

11. સમયાંતરે સમીક્ષા, દેખરેખ અને નિયંત્રણ

રિકવરી એજન્ટોની સેવાઓ લેતી કંપનીએ રિકવરી એજન્ટો સંબંધિત વ્યવસ્થાની દર 6 મહિને સમયાંતરે સમીક્ષા કરવી જોઈએ. આ સમીક્ષા દ્વારા અગાઉના અનુભવમાંથી શીખીને વસૂલાતની પ્રક્રિયામાં જરૂરી સુધારા કરી શકાય તેમજ માર્ગદર્શિકાઓમાં વધુ સુધારા કરવાની જરૂરિયાત અથવા તે અંગેના સૂચનો બેંકના ધ્યાન પર લાવી શકાય તે સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ.

12. સામાન્ય

i કંપનીએ ઓછામાં ઓછા વર્ષમાં 1 વખત સર્વિસ પ્રોવાઇડર્સની નાણાકીય અને કામગીરી સંબંધિત સ્થિતિની સમીક્ષા કરવી જોઈએ, જેથી તેઓ આઉટસોર્સિંગ સંબંધિત શરતો અને જવાબદારીઓને સતત પૂર્ણ કરવાની ક્ષમતા ધરાવે છે કે નહીં તેનું મૂલ્યાંકન કરી શકાય. આવી ડ્યુ ડિલિજન્સ સમીક્ષા સર્વિસ પ્રોવાઇડર વિશે ઉપલબ્ધ તમામ સંબંધિત માહિતીના આધારે કરવામાં આવી શકે છે અને તેમાં કામગીરીના ધોરણો, ગોપનીયતા તથા સુરક્ષા અને બિઝનેસ કન્ટિન્યુઇટી માટેની તૈયારીમાં કોઈપણ પ્રકારનો ઘટાડો અથવા નિર્ધારિત ધોરણોના ઉલ્લંઘનની સ્થિતિ સ્પષ્ટપણે જણાવવી જોઈએ.

ii આઉટસોર્સિંગ કરારમાં એવી સ્પષ્ટ જોગવાઈ હોવી જોઈએ કે સર્વિસ પ્રોવાઇડર દ્વારા આઉટસોર્સ કરવામાં આવેલી કામગીરીના સંપૂર્ણ અથવા કોઈપણ ભાગને આગળ અન્ય કોઈ વ્યક્તિ અથવા સંસ્થાને ફરીથી આઉટસોર્સ કરવા પર પ્રતિબંધ રહેશે.

iii કંપનીની આઉટસોર્સિંગ કમિટી કંપની દ્વારા કરવામાં આવતી તમામ આઉટસોર્સિંગ પ્રવૃત્તિઓની યોગ્ય રીતે દેખરેખ રાખશે અને તેનું નિયંત્રણ કરશે. કંપનીએ તે પણ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે સર્વિસ પ્રોવાઇડર્સ સાથે

કરવામાં આવતા આઉટસોર્સિંગ કરારમાં આઉટસોર્સ કરવામાં આવેલી પ્રવૃત્તિઓની દેખરેખ અને નિયંત્રણ સંબંધિત જરૂરી જોગવાઈઓનો સ્પષ્ટપણે સમાવેશ કરવામાં આવ્યો હોય.

iv નિયમિત ઓડિટ દરમિયાન કંપનીના આંતરિક ઓડિટર્સે આઉટસોર્સિંગ વ્યવસ્થાની દેખરેખ રાખવા અને તેનું સંચાલન કરવા માટે કંપની દ્વારા અપનાવવામાં આવેલી રિસ્ક મેનેજમેન્ટ પ્રથાઓ કેટલી પર્યાપ્ત અને અસરકારક છે તેનું મૂલ્યાંકન કરવું જોઈએ. આ ઉપરાંત, કંપની તેના રિસ્ક મેનેજમેન્ટ ફ્રેમવર્કનું તેમજ આ માર્ગદર્શિકાઓમાં નિર્ધારિત જરૂરી શરતો અને જોગવાઈઓનું યોગ્ય રીતે પાલન કરે છે કે નહીં તેનું પણ આંતરિક ઓડિટ દ્વારા મૂલ્યાંકન કરવામાં આવવું જોઈએ.

v કોઈપણ કારણસર સર્વિસ પ્રોવાઇડર સાથેના કરારનો અંત લાવવામાં આવે, તો આ અંગે ગ્રાહકોને યોગ્ય અને વ્યાપક રીતે જાણ કરવામાં આવવી જોઈએ, જેથી ગ્રાહકો ભૂલથી પણ આવા સર્વિસ પ્રોવાઇડર સાથે આગળ કોઈપણ પ્રકારનો વ્યવહાર ચાલુ ન રાખે.

vi કંપની પોતાની ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા અંગેની માહિતી ઇલેક્ટ્રોનિક મીડિયા તેમજ પ્રિન્ટ મીડિયા દ્વારા વ્યાપક રીતે જાહેર કરશે.

vii કંપનીના નિયુક્ત ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક નંબર

viii કંપનીના નિયુક્ત ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીએ એ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે ગ્રાહકો દ્વારા કરવામાં આવેલી સાચી અને યોગ્ય ફરિયાદોનું કોઈપણ વિલંબ કર્યા વિના શક્ય તેટલી ઝડપથી નિરાકરણ કરવામાં આવે. આ બાબત પણ સ્પષ્ટપણે દર્શાવવામાં આવવી જોઈએ કે કંપનીની ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા આઉટસોર્સ કરવામાં આવેલી એજન્સી દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ સંબંધિત ફરિયાદો અને સમસ્યાઓનું પણ નિરાકરણ કરશે.

ix સામાન્ય રીતે, ગ્રાહકને પોતાની ફરિયાદ રજૂ કરવા માટે 1 મહિનાનો સમયગાળો આપવામાં આવી શકે છે. ફરિયાદ નિવારણની સંપૂર્ણ પ્રક્રિયા તેમજ ગ્રાહકોની ફરિયાદોના જવાબ આપવા માટે કંપની દ્વારા નિર્ધારિત કરવામાં આવેલી સમયમર્યાદાની માહિતી કંપનીની વેબસાઇટ પર સ્પષ્ટપણે ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવવી જોઈએ.

16. દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓ માટે લોન સુવિધાઓ

કંપની શારીરિક અથવા દૃષ્ટિ સંબંધિત દિવ્યાંગતા ધરાવતા અરજદારોને તેમની દિવ્યાંગતાના આધારે લોનની સુવિધા સહિત કોઈપણ પ્રોડક્ટ્સ અને અન્ય સુવિધાઓ પૂરી પાડવામાં કોઈપણ પ્રકારનો ભેદભાવ કરશે નહીં. કંપનીની તમામ બ્રાન્ચોએ આવા વ્યક્તિઓને વિવિધ બિઝનેસ સુવિધાઓ મેળવવામાં શક્ય તમામ જરૂરી સહાય પૂરી પાડવશે. કંપનીએ તેના તમામ સ્તરના કર્મચારીઓ માટે યોજાતા તાલીમ કાર્યક્રમોમાં કાયદા અને આંતરરાષ્ટ્રીય સમજૂતીઓ દ્વારા દિવ્યાંગ વ્યક્તિઓને આપવામાં આવેલા અધિકારો અંગેની યોગ્ય માહિતી ધરાવતો એક યોગ્ય તાલીમ મોડ્યુલ સામેલ કરવો જોઈએ. વધુમાં, કંપનીએ એ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે દિવ્યાંગ વ્યક્તિઓ દ્વારા કરવામાં આવેલી ફરિયાદોનું નિરાકરણ કંપની દ્વારા અગાઉથી સ્થાપિત કરવામાં આવેલી ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા હેઠળ યોગ્ય રીતે અને સમયસર કરવામાં આવે.

1. કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી તમામ પ્રોડક્ટ્સ, સેવાઓ, સુવિધાઓ વગેરે દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓ માટે પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવવા જોઈએ અને આવી તમામ સુવિધાઓ કંપનીની તમામ

બ્રાન્ચ/ઓફિસમાં ઉપલબ્ધ હોવી જોઈએ.

2. અન્ય ગ્રાહકોને ઓફર કરાતી તમામ પ્રોડક્ટ્સ, સેવાઓ, સુવિધાઓ વગેરે દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકોને પણ સમાન રીતે ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવવી જોઈએ. ગ્રાહકની દૃષ્ટિ સંબંધિત દિવ્યાંગતા લોન મંજૂર કરવા અથવા લોન આપવાનો ઇનકાર કરવા માટેનું કોઈપણ માપદંડ બનવું જોઈએ નહીં.
3. કંપનીએ દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકને પણ એવી જ તમામ સુવિધાઓ અને સેવાઓ પૂરી પાડવી જોઈએ, જેવી સુવિધાઓ અને સેવાઓ કંપની અન્ય કોઈપણ ગ્રાહકને પૂરી પાડે છે.
4. કંપનીએ દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકને પોતાની પ્રોડક્ટ્સ, સેવાઓ, સુવિધાઓ વગેરે પૂરી પાડતી વખતે એવી જ પ્રક્રિયાનું પાલન કરવું જોઈએ, જેવી પ્રક્રિયા તે પોતાના અન્ય ગ્રાહકો માટે અનુસરે છે.
5. દૃષ્ટિહીન ગ્રાહક પર વ્યાજની ચુકવણી, જામીનગીરી અથવા અન્ય કોઈપણ લોન સંબંધિત શરતોના સ્વરૂપમાં કોઈ વધારાનો નાણાકીય અથવા અન્ય બોજો લાદવામાં આવવો જોઈએ નહીં.
6. કંપનીની ક્રેડિટ પોલિસી મુજબ, જો કંપની દ્વારા અન્ય ગ્રાહકોને કોઈપણ પ્રકારની લોન સુવિધા આપતી વખતે સહ-લોન લેનાર અથવા ગેરંટરની આવશ્યકતા રાખવામાં આવતી હોય, તો આ જ નિયમ અને આવશ્યકતા દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકોને આપવામાં આવતી લોન સુવિધાઓ માટે પણ સમાન રીતે લાગુ પડશે.
7. કંપનીએ દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકોને નિરક્ષર ગ્રાહકો સમાન ગણવા જોઈએ નહીં અને માત્ર દૃષ્ટિહીન હોવાના આધારે તેમની ક્ષમતા અંગે કોઈ ધારણા કરવી જોઈએ નહીં.
8. કંપનીએ દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકોને કોઈપણ પ્રકારની સેવા આપવાનો ઇનકાર કરવો જોઈએ નહીં, જેમાં પોતાના વ્યવહારો માટે અંગૂઠાની છાપનો ઉપયોગ કરતા દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકોનો પણ સમાવેશ થાય છે. જો જરૂરી હોય તો, કંપની દૃષ્ટિહીન ગ્રાહક પાસેથી વધારાના દસ્તાવેજ તરીકે અંગૂઠાની છાપ અંગેનું ડિક્લેરેશન લઈ શકે છે.
9. દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકોને ફોર્મ, સ્લિપ વગેરે વાંચવા અને ભરવામાં મદદ જેવી વધારાની સુવિધાઓ પૂરી પાડવી જોઈએ. જો ગ્રાહકની જરૂરિયાત હોય, તો બ્રાન્ચ/ઓફિસના અધિકારી અથવા મેનેજરે સાક્ષીની હાજરીમાં કંપનીના વ્યવહાર સંબંધિત નિયમો તથા અન્ય નિયમો અને શરતો ગ્રાહકને વાંચીને સંભળાવવા જોઈએ.
10. કંપનીએ દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકને કંપની દ્વારા આપવામાં આવતી લોન અથવા અન્ય કોઈપણ સુવિધા તેની પોતાની પસંદગીની કોઈપણ વ્યક્તિ સાથે સંયુક્ત રીતે મેળવવાની મંજૂરી આપવી જોઈએ. તેમાં દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિ અથવા એક કરતાં વધુ દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓ સાથે સંયુક્ત રીતે લોન અથવા અન્ય સુવિધા મેળવવાનો પણ સમાવેશ થાય છે.
11. જો દૃષ્ટિહીન ગ્રાહક પોતાની ઇચ્છા વ્યક્ત કરે, તો તેને પોતાના ખાતાનું સંચાલન કરવા માટે કોઈ એક વ્યક્તિ અથવા એક કરતાં વધુ વ્યક્તિઓને પોતાના પાવર ઑફ એટર્ની અથવા મંડેટ હોલ્ડર તરીકે નિયુક્ત કરવાની મંજૂરી આપી શકાય છે.
12. બ્રાન્ચ/ઓફિસના અધિકારી અથવા મેનેજરે કોઈ પ્રોડક્ટ ઓફર કરતા પહેલાં દૃષ્ટિહીન ગ્રાહક અથવા સંભવિત દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકને તે પ્રોડક્ટ સંબંધિત તેના અધિકારો અને જવાબદારીઓ અંગે સ્પષ્ટપણે જાણ કરવી આવશ્યક રહેશે.
13. દૃષ્ટિહીન ગ્રાહક માટે જરૂરી દસ્તાવેજોની પ્રક્રિયા અને આવશ્યકતાઓ અન્ય કોઈપણ ગ્રાહક માટે લાગુ પડતી દસ્તાવેજી પ્રક્રિયા અને આવશ્યકતાઓ જેવી જ હોવી જોઈએ. ગ્રાહકના ખાતાને સ્પષ્ટપણે "ખાતાધારક દૃષ્ટિહીન છે" તરીકે ઓળખી શકાય તે રીતે ચિહ્નિત કરવામાં આવવું જોઈએ.
14. જો દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકની જરૂરિયાત અથવા માંગ હોય, તો કંપનીએ તેને તમામ સંબંધિત દસ્તાવેજોની એક

નકલ ડિજિટલ સ્વરૂપમાં પણ ઉપલબ્ધ કરાવવી જોઈએ.

15. જો દૃષ્ટિહીન ગ્રાહક ઇચ્છે, તો કંપનીએ તેને કેએફએસ અને અન્ય સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (એમઆઇટીસી)ની નકલ બ્રેઇલ સ્વરૂપમાં અથવા ટેક્સ્ટ વાંચી શકાય તેવા પીડીએફ સ્વરૂપમાં ઉપલબ્ધ કરાવવી જોઈએ.

16. કંપનીએ દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકને શક્ય હોય ત્યાં સુધી ઇલેક્ટ્રોનિક ક્લિયરિંગ સર્વિસ (ઇસીએસ)ની સુવિધા ઉપલબ્ધ કરાવવી જોઈએ.

17. **દિવ્યાંગજનને સુવિધાઓ આપવી:** માનનીય સુપ્રીમ કોર્ટ દ્વારા 30 એપ્રિલ, 2025ના રોજ પ્રજ્ઞા પ્રસુન અને ઓઆરએસ વિરુદ્ધ કેન્દ્ર સરકાર (W.P.(C) 289 of 2024) અને અમર જૈન વિરુદ્ધ કેન્દ્ર સરકાર અને ઓઆરએસ. (W.P.(C) 49 of 2025)ના કેસમાં આપવામાં આવેલા આદેશનું પાલન

કંપનીએ એ સુનિશ્ચિત કર્યું છે કે ગ્રાહક સ્વીકૃતિ નીતિ અપનાવવાની અને તેનો અમલ કરવાની પ્રક્રિયા ખૂબ જ પ્રતિબંધાત્મક ન બને અને તેના પરિણામે સામાન્ય જનતાને, ખાસ કરીને આર્થિક અથવા સામાજિક રીતે વંચિત વ્યક્તિઓને, જેમાં દિવ્યાંગ વ્યક્તિઓ (પીડબ્લ્યુડી)નો પણ સમાવેશ થાય છે, હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ સેવાઓ મેળવવામાં કોઈપણ પ્રકારનો ઇનકાર ન થાય.

કેવાયસીના ઓનબોર્ડિંગ અથવા સમયાંતરે કેએવાયસી અપડેશન માટેની કોઈપણ અરજીનો યોગ્ય વિચારણા કર્યા વિના ઇનકાર કરવામાં આવશે નહીં. અરજી નામંજૂર કરવાના કારણો સંબંધિત અધિકારી દ્વારા યોગ્ય રીતે નોંધવામાં આવશે.

સંબંધિત અધિકારી ગ્રાહકની લાઇવનેસ ચેક કરવાની તેમજ ગ્રાહક દ્વારા કરવામાં આવતી કોઈપણ અન્ય છેતરપિંડીપૂર્ણ હેરફેર અથવા શંકાસ્પદ વર્તનને ઓળખવાની ક્ષમતા ધરાવતો હોવો જોઈએ અને આવી બાબત ધ્યાનમાં આવે તો તેના પર યોગ્ય કાર્યવાહી કરવી જોઈએ. જોકે, લાઇવનેસ ચેકની પ્રક્રિયાના કારણે વિશેષ જરૂરિયાત ધરાવતા કોઈપણ વ્યક્તિને ગ્રાહક તરીકે સ્વીકારવાની પ્રક્રિયામાંથી બહાર કરવામાં ન આવે તે પણ કંપનીએ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ.

આપત્તિ જાહેર કરવામાં આવે તેવા કિસ્સામાં લેવામાં આવનાર પગલાં

કોઈ વિસ્તારમાં આપત્તિ જાહેર કરવામાં આવી હોય તેવા કિસ્સામાં, કંપની પોતાના વિવેકાધિકાર મુજબ તે વિસ્તારના અસરગ્રસ્ત ગ્રાહકોને રાહત આપવા માટે વિવિધ ફી અને ચાર્જમાં સંપૂર્ણ માફી અથવા તેમાં ઘટાડો જેવી રાહતની વ્યવસ્થા કરી શકે છે. આવી રાહતની વ્યવસ્થા વધુમાં વધુ 1 વર્ષના સમયગાળા સુધી જ આપવામાં આવી શકશે.

["આપત્તિ"માં નેશનલ ડિઝાસ્ટર રિસ્પોન્સ ફંડ (એનડીઆરએફ)/સ્ટેટ ડિઝાસ્ટર રિસ્પોન્સ ફંડ (એસડીઆરએફ) હેઠળ માન્ય ગણાતી કુદરતી આપત્તિની ઘટનાનો સમાવેશ થશે. આ ઉપરાંત, કેન્દ્ર સરકાર/રાજ્ય સરકાર દ્વારા આવી આપત્તિ જાહેર કરવામાં આવ્યા બાદ, રમખાણો/અશાંતિ જેવી બાહ્ય ઘટનાઓના કારણે આર્થિક પ્રવૃત્તિને નુકસાન થવાથી અસરગ્રસ્ત થયેલા લોન લેનારના અન્ય કોઈપણ નાણાકીય એક્સપોઝરનો પણ "આપત્તિ"માં સમાવેશ થશે.]

B નિષ્પક્ષ ધિરાણ પ્રક્રિયા - લોન એકાઉન્ટમાં દંડના દર

(1) લોન કરારની મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમોનું લોન લેનાર દ્વારા પાલન ન કરવામાં આવે ત્યારે વસૂલવામાં આવતી પેનલ્ટી, જો લાગુ કરવામાં આવે, તો તેને 'દંડનીય ચાર્જિસ' તરીકે ગણવામાં

આવશે અને તેને 'દંડનીય વ્યાજ'ના સ્વરૂપમાં વસૂલવામાં આવશે નહીં. એટલે કે, લોન અથવા એડવાન્સ પર વસૂલવામાં આવતા વ્યાજના દરમાં દંડનીય વ્યાજ ઉમેરીને વધારવામાં આવશે નહીં. દંડનીય ચાર્જિસનું કેપિટલાઇઝેશન પણ કરવામાં આવશે નહીં, એટલે કે આવા દંડનીય ચાર્જિસની રકમ પર આગળ કોઈ વધારાનું વ્યાજ ગણવામાં આવશે નહીં. જોકે, આ જોગવાઈથી લોન ખાતામાં વ્યાજની સામાન્ય રીતે કરવામાં આવતી કમ્પાઉન્ડિંગ પ્રક્રિયા પર કોઈ અસર થશે નહીં. તેથી, કંપની બાકી રહેલા વ્યાજ, (બાકી રહેલા ઇએમઆઇ પરનું વ્યાજ સહિત) પર કરાર મુજબના વ્યાજના દરે રિકવરી અથવા બાકી રકમની ચુકવણીની તારીખ સુધી વ્યાજ વસૂલ કરી શકે છે, પરંતુ આવા બાકી વ્યાજ પર પેનલ વ્યાજના દરે કોઈ વધારાનું વ્યાજ વસૂલ કરી શકશે નહીં.

(2) કંપનીએ વ્યાજના દરમાં કોઈપણ વધારાનો ઘટક અથવા વધારાનો ચાર્જ ઉમેરવો નહીં અને આ માર્ગદર્શિકાઓનું માત્ર કાગળ પર જ નહીં પરંતુ તેની ભાવના અને હેતુ મુજબ પણ સંપૂર્ણપણે પાલન થાય તે સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ.

(3) કંપનીએ પોતાની વ્યાજ દર નીતિ હેઠળ લોન પર વસૂલવામાં આવતા દંડનીય ચાર્જિસ અંગે બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવેલી યોગ્ય નીતિ તૈયાર કરી છે અને તેનો અમલ કર્યો છે.

(4) દંડનીય ચાર્જિસની રકમ વાજબી હોવી જોઈએ અને લોન કરારની મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમોનું પાલન ન કરવામાં આવ્યું હોય તેની ગંભીરતા અને પ્રમાણને અનુરૂપ હોવી જોઈએ. ઉપરાંત, એક જ પ્રકારની લોન અથવા એક જ પ્રોડક્ટ કેટેગરી હેઠળ આવતા ગ્રાહકો સાથે પેનલ ચાર્જિસ વસૂલવામાં કોઈપણ પ્રકારનો ભેદભાવ કરવામાં આવવો જોઈએ નહીં.

(5) 'બિઝનેસ સિવાયના અન્ય હેતુઓ માટે' વ્યક્તિગત લોન લેનારને મંજૂર કરવામાં આવેલી લોનના કિસ્સામાં વસૂલવામાં આવતા દંડનીય ચાર્જિસ, આવી જ મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમોનું પાલન ન કરવા બદલ બિન-વ્યક્તિગત લોન લેનાર પાસેથી લાગુ કરવામાં આવતા દંડનીય ચાર્જિસ કરતાં વધુ હોવા જોઈએ નહીં.

(6) દંડનીય ચાર્જિસની રકમ અને તે વસૂલવાનું કારણ કંપની દ્વારા ગ્રાહકોને લોન કરાર તેમજ લાગુ પડતા હોય તે મુજબ સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (એમઆઇટીસી)/કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (કેએફએસ)માં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવવું જોઈએ. આ ઉપરાંત, કંપનીની વેબસાઇટ પર 'વ્યાજ દર અને સર્વિસ ચાર્જિસ' વિભાગ હેઠળ પણ દંડનીય ચાર્જિસની રકમ અને તેનું કારણ સ્પષ્ટપણે દર્શાવવામાં આવવું જોઈએ.

(7) જ્યારે પણ લોનની મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમોનું પાલન ન કરવા અંગે લોન લેનારને રિમાઇન્ડર મોકલવામાં આવે, ત્યારે લાગુ પડતા દંડનીય ચાર્જિસની રકમ અંગે પણ લોન લેનારને જાણ કરવામાં આવશે. વધુમાં, કોઈપણ કિસ્સામાં દંડનીય ચાર્જિસ વસૂલવામાં આવે, તો તે અંગેની જાણકારી તેમજ આવા દંડનીય ચાર્જિસ વસૂલવાનું કારણ પણ લોન લેનારને સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.

(8) હાલની લોનના કિસ્સામાં, નવી દંડનીય ચાર્જિસની વ્યવસ્થા આગામી સમીક્ષા અથવા લોનના રિન્યુઅલની તારીખથી લાગુ થાય તે સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે.

C. લોન અને એડવાન્સ માટે મુખ્ય હકીકત વિવરણ (કેએફએસ)

કંપની દ્વારા આપવામાં આવતી તમામ રિટેલ અને એમએસએમઇ ટર્મ લોન પ્રોડક્ટ્સના કિસ્સામાં નીચેની સૂચનાઓ લાગુ પડશે.

(1) કંપનીએ તમામ સંભવિત લોન લેનારને લોન કરાર કરવામાં આવે તે પહેલાં લોન સંબંધિત મહત્વપૂર્ણ બાબતો અંગે જાણકારી મેળવીને યોગ્ય અને માહિતીસભર નિર્ણય લઈ શકે તે માટે, પ્રમાણિત ફોર્મેટ મુજબ કેએફએસ ઉપલબ્ધ કરાવવું જોઈએ. કેએફએસ એવી ભાષામાં તૈયાર કરવામાં આવવું જોઈએ જે સંબંધિત લોન લેનાર સરળતાથી સમજી શકે. કેએફએસમાં આપવામાં આવેલી તમામ વિગતો અને માહિતી લોન લેનારને સમજાવવામાં આવવી જોઈએ અને લોન લેનારે આ વિગતો અને શરતોને સમજી લીધી છે તેની લેખિત અથવા યોગ્ય સ્વરૂપમાં સ્વીકૃતિ પણ મેળવવી જોઈએ.

(2) કેએફએસને એક અનન્ય પ્રપોઝલ નંબર સાથે જારી કરવામાં આવવું જોઈએ. 7 દિવસ અથવા તેનાથી વધુ સમયગાળાની લોન માટે કેએફએસની માન્યતા અવધિ ઓછામાં ઓછી 3 કામકાજના દિવસોની હોવી જોઈએ, જ્યારે 7 દિવસથી ઓછા સમયગાળાની લોન માટે કેએફએસની માન્યતા અવધિ 1 કામકાજના દિવસની હોવી જોઈએ.

(3) કેએફએસમાં વાર્ષિક ટકાવારી દર (એપીઆર)ની ગણતરી દર્શાવતી શીટ તેમજ લોનના સમગ્ર સમયગાળા દરમિયાન લોનની ચુકવણી કેવી રીતે કરવામાં આવશે તે દર્શાવતું એમોર્ટાઇઝેશન શેડ્યૂલ પણ સામેલ હશે. એપીઆરમાં કંપની દ્વારા વસૂલવામાં આવતા તમામ પ્રકારના ચાર્જિસનો સમાવેશ થશે.

(4) કંપની દ્વારા થર્ડ-પાર્ટી સર્વિસ પ્રોવાઇડર્સ વતી લોન લેનાર પાસેથી વાસ્તવિક ખર્ચના આધારે વસૂલવામાં આવતા ચાર્જિસ, જેમ કે ઇન્શ્યોરન્સ ચાર્જિસ, કાનૂની ચાર્જિસ વગેરેનો પણ એપીઆરમાં સમાવેશ થશે અને આવા ચાર્જિસ અલગથી સ્પષ્ટપણે દર્શાવવામાં આવશે. જ્યાં પણ કંપની આવા ચાર્જિસની વસૂલાતમાં સામેલ હોય, ત્યાં દરેક ચુકવણી માટે તેની રસીદ તેમજ સંબંધિત દસ્તાવેજો યોગ્ય સમયમર્યાદામાં લોન લેનારને ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

(5) કેએફએસમાં જે કોઈ ફી, ચાર્જિસ વગેરેનો ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો ન હોય, તે લોનના સમગ્ર સમયગાળા દરમિયાન કોઈપણ તબક્કે કંપની દ્વારા લોન લેનાર પાસેથી વસૂલવામાં આવી શકશે નહીં, સિવાય કે લોન લેનારની સ્પષ્ટ અને જાણકારીપૂર્વકની સંમતિ લેવામાં આવી હોય.

(6) કેએફએસને લોન કરારના એક ભાગ તરીકે આપવામાં આવનારા સમરી બોક્સના સ્વરૂપમાં પણ લોન કરારમાં સામેલ કરવામાં આવશે, જેથી લોનની મહત્વપૂર્ણ વિગતો એક નજરમાં સ્પષ્ટપણે જોઈ અને સમજી શકાય.

D. આયરણ સંબંધિત પાસાઓ - સોનાની જામીનગીરી સામે લોન આપવી

આ સૂચનાઓનું શક્ય તેટલું વહેલી તકે પાલન કરવામાં આવશે, પરંતુ કોઈપણ સંજોગોમાં 1 એપ્રિલ, 2026 પછી તેનું પાલન ન થાય તેવું ન હોવું જોઈએ. કંપની દ્વારા આ સૂચનાઓને અપનાવવાની તારીખ પહેલાં મંજૂર કરવામાં આવેલી લોન પર, આ સૂચનાઓની પરિશિષ્ટ-Iમાં ઉલ્લેખિત માર્ગદર્શિકાઓ અને જોગવાઈઓ અનુસાર જ આગળ પણ નિયમો અને પ્રક્રિયા લાગુ રહેશે.

i. **નીતિ પાસાઓ**

સંબંધિત નિર્દેશ હેઠળ જરૂરી મુજબ સોના અને ચાંદીની જામીનગીરી સામે ધિરાણ અંગેની નીતિ અને આ વિભાગમાં જેને આગળ 'નીતિ' તરીકે ઓળખવામાં આવશે / નીતિ હેઠળ તૈયાર કરવામાં આવેલી સ્ટાન્ડર્ડ

ઑપરેટિંગ પ્રોસીજર્સ (એસઓપીઝ)માં સોના અથવા ચાંદીમાંથી બનેલી જ્વેલરી, આભૂષણો અથવા સિક્કાઓ ("આ વિભાગ માટે પાત્ર જામીનગીરી")ની પરીક્ષણ પ્રક્રિયા સંબંધિત વર્તણૂકના પાસાઓને આવરી લેવામાં આવશે. તેમાં સોના અને ચાંદીના પરીક્ષણકાર અથવા મૂલ્યાંકનકારની નિમણૂક માટે જરૂરી માપદંડો અને લાયકાતોનો પણ સમાવેશ કરવામાં આવશે. નીતિમાં હરાજીની પ્રક્રિયા પણ આવરી લેવામાં આવશે, જેમાં અન્ય બાબતો ઉપરાંત, પાત્ર જામીનગીરીની હરાજી શરૂ થવાનું કારણ બનતી ઘટના (અને લોન લેનારને હરાજીની નોટિસ આપવાની સમયમર્યાદા), હરાજીની પદ્ધતિ અને હરાજી પહેલાં લોનની પતાવટ કરવા માટે લોન લેનાર(ઓ) / કાનૂની વારસદાર(ઓ)ને આપવામાં આવતી નોટિસની સમયમર્યાદા સ્પષ્ટ કરવામાં આવશે. તેમાં હરાજી કરનારાઓની એમ્પેનલમેન્ટની પ્રક્રિયા પણ આવરી લેવામાં આવશે. વધુમાં, આંતરિક ઑડિટ દરમિયાન અથવા અન્ય કોઈ રીતે, જેમાં જામીનગીરી પરત કરતી વખતે અથવા તેની હરાજી કરતી વખતે પણ, ગીરવે મૂકેલી પાત્ર જામીનગીરી ખોવાઈ જાય અથવા પાત્ર જામીનગીરીની માત્રા અથવા શુદ્ધતામાં કોઈ ઘટાડો અથવા વિસંગતતા જણાય તેવા કિસ્સામાં અનુસરવાની પ્રક્રિયા નીતિમાં સ્પષ્ટ કરવામાં આવશે. આવા કિસ્સાઓમાં લોન લેનાર(ઓ) / કાનૂની વારસદાર(ઓ)ને ચૂકવવામાં આવનાર યોગ્ય વળતર તેમજ આવું વળતર ચૂકવવાની સમયમર્યાદા વગેરે પણ નીતિમાં સ્પષ્ટ કરવામાં આવશે.

ii. **સોના અને ચાંદીની જામીનગીરીનું પરીક્ષણ અને મૂલ્યાંકન માટે પ્રક્રિયાનું માનકીકરણ**

1. પાત્ર જામીનગીરી સામે લોન આપતી અથવા આપવાનો ઇરાદો ધરાવતી કંપનીએ સોના અને ચાંદીની જામીનગીરીની શુદ્ધતા, તેનું વજન (ગ્રોસ તેમજ નેટ) વગેરેના પરીક્ષણ માટે માનકીકરણ પ્રક્રિયા અમલમાં મૂકવામાં આવી છે તેની ખાતરી કરવામાં આવશે. તમામ પરીક્ષણ પ્રક્રિયાઓ માટે આ પ્રક્રિયા તેની તમામ શાખાઓમાં કોઈપણ પ્રકારના ફેરફાર વિના એકસમાન રીતે અપનાવવાની રહેશે.

2. કંપનીએ તેની વેબસાઇટ પર પાત્ર જામીનગીરીમાં રહેલા સોના અને ચાંદીના ઘટનું નેટ વજન નક્કી કરવા માટે અપનાવવામાં આવતી પદ્ધતિ અને એલટીવી રેશિયો નક્કી કરવા માટે પાત્ર જામીનગીરીમાં રહેલા સોના અને ચાંદીના ઘટકનું મૂલ્યાંકન કરવા માટે ઉપયોગમાં લેવાતી કિંમત દર્શાવવાની રહેશે.

3. કંપની લોન મંજૂર કરતી વખતે જામીનગીરીની પરીક્ષણ પ્રક્રિયા દરમિયાન લોન લેનાર(ઓ)ની હાજરી રહે તેની ખાતરી કરશે. પરીક્ષણ પ્રક્રિયા દરમિયાન નંગનું વજન, પેચ વગેરે સંબંધિત કરવામાં આવતા ઘટાડા લોન લેનાર(ઓ)ને સમજાવવામાં આવશે અને તેની વિગતો જારી કરવામાં આવનાર સર્ટિફિકેટમાં સામેલ કરવામાં આવશે.

4. જામીનગીરી ગીરવે મૂક્યા પછી, સોના અથવા ચાંદીની જામીનગીરી ખોવાઈ જવાના તેમજ આંતરિક ઑડિટ દરમિયાન અથવા અન્ય કોઈ રીતે, જેમાં જામીનગીરી પરત કરતી વખતે અથવા તેની હરાજી કરતી વખતે પણ, તેની માત્રા અથવા શુદ્ધતામાં કોઈ ઘટાડો અથવા વિસંગતતા જોવા મળે તેવા કિસ્સાઓની નોંધ કરવામાં આવશે અને તેની જાણ લોન લેનાર(ઓ) / કાનૂની વારસદાર(ઓ)ને તાત્કાલિક કરવામાં આવશે. નીતિ અથવા એસઓપી મુજબ રિઇમ્બર્સમેન્ટ અથવા વળતર ચૂકવવાની પ્રક્રિયાની જાણ પણ લોન લેનાર(ઓ) / કાનૂની વારસદાર(ઓ)ને કરવામાં આવશે.

iii. **દસ્તાવેજો અને સંદેશાવ્યવહારનું માનકીકરણ**

5. કંપનીની તમામ બ્રાન્ચોમાં દસ્તાવેજીકરણની પ્રક્રિયા અને દસ્તાવેજોના ફોર્મેટને એકસમાન અને પ્રમાણિત રાખવામાં આવવા જોઈએ.

6. લોન કરારમાં જામીનગીરી તરીકે લેવામાં આવેલી પાત્ર જામીનગીરીનું વર્ણન, આવી જામીનગીરીનું મૂલ્ય, હરાજીની પ્રક્રિયાની સંપૂર્ણ વિગતો, પાત્ર જામીનગીરીની હરાજી કરવાની પરિસ્થિતિઓ અને હરાજી કરવામાં આવે તે પહેલાં લોનની બાકી રકમની ચુકવણી અથવા લોનનું સેટલમેન્ટ કરવા માટે લોન લેનારને આપવામાં આવનારી નોટિસનો સમયગાળો સ્પષ્ટપણે દર્શાવવામાં આવવો જોઈએ. આ ઉપરાંત, લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી અથવા સેટલમેન્ટ થયા બાદ ગીરવે મૂકેલી પાત્ર જામીનગીરી લોન લેનારને પરત કરવા માટેની સમયમર્યાદા, ગીરવે મૂકેલી પાત્ર જામીનગીરીની હરાજીમાંથી કોઈ વધારાની રકમ પ્રાપ્ત થાય તો તે વધારાની રકમ પરત કરવાની પ્રક્રિયા તેમજ અન્ય જરૂરી વિગતોનો પણ લોન કરારમાં સ્પષ્ટપણે સમાવેશ થવો જોઈએ. લોન લેનાર દ્વારા ચૂકવવાના તમામ લાગુ પડતા ચાર્જિસ, જેમાં જામીનગીરીના પરીક્ષણ, હરાજી વગેરે સંબંધિત ચાર્જિસનો પણ સમાવેશ થાય છે, તે લોન કરાર અને કેએફએસમાં સ્પષ્ટપણે દર્શાવવામાં આવવા જોઈએ.

7. કંપની દ્વારા પાત્ર જામીનગીરી સ્વીકારવામાં આવે ત્યારે, કંપનીએ પોતાની લેટરહેડ પર જામીનગીરીના પરીક્ષણ અંગેનું પ્રમાણપત્ર અથવા ઇ-પ્રમાણપત્ર બે નકલમાં તૈયાર કરવું જોઈએ અને તેમાં જામીનગીરીની શુદ્ધતા (કેરેટના સંદર્ભમાં) સ્પષ્ટપણે દર્શાવવી જોઈએ; ગીરવે મૂકવામાં આવેલી પાત્ર જામીનગીરીનું કુલ વજન; જામીનગીરીમાં રહેલા સોના અથવા ચાંદીના વાસ્તવિક ચોખ્ખા વજન તેમજ નંગ, લાખ, એલોય, દોરી, પેચ વગેરેના વજનને કારણે કરવામાં આવેલી કોઈપણ કપાતની વિગતો; જામીનગીરીમાં જોવા મળેલા કોઈપણ નુકસાન, તૂટફૂટ અથવા ખામીની વિગતો; જામીનગીરીની તસવીર; અને લોન મંજૂર કરતી વખતે ડિરેક્શન્સમાં સોના અને ચાંદીની જામીનગીરીના મૂલ્યાંકન અને પરીક્ષણ અંગે આપવામાં આવેલી સૂચનાઓ અનુસાર ગણતરી કરવામાં આવેલી જામીનગીરીની કિંમત દર્શાવવી જોઇએ. પ્રમાણપત્ર અથવા ઇ-પ્રમાણપત્રની એક નકલ લોન સંબંધિત દસ્તાવેજોના ભાગરૂપે કંપની પાસે રાખવામાં આવશે અને બીજી એક નકલ લોન લેનારને તેની સ્વીકૃતિ મેળવીને આપવામાં આવશે.
8. જામીનગીરી તરીકે સ્વીકારવામાં આવતું સોનું અથવા ચાંદી તેની વાસ્તવિક શુદ્ધતા (કેરેટેજ)ને અનુરૂપ રેફરન્સ પ્રાઇસના આધારે મૂલવવામાં આવશે. આ હેતુ માટે, નીચેના પૈકી જે કિંમત ઓછી હોય તેનો ઉપયોગ કરવામાં આવશે: (a) સંબંધિત શુદ્ધતા ધરાવતા સોના અથવા ચાંદીના, જે લાગુ પડે તે મુજબ, અગાઉના 30 દિવસ દરમિયાનના સરેરાશ ક્લોઝિંગ પ્રાઇસ અથવા (b) અગાઉના દિવસે સંબંધિત શુદ્ધતા ધરાવતા સોના અથવા ચાંદીના, જે લાગુ પડે તે મુજબ, ક્લોઝિંગ પ્રાઇસ. આ ક્લોઝિંગ પ્રાઇસ ઇન્ડિયા બુલિયન એન્ડ જ્વેલર્સ એસોસિએશન લિમિટેડ (આઇબીજેએ) અથવા સિક્યોરિટીઝ એન્ડ એક્સચેન્જ બોર્ડ ઑફ ઇન્ડિયા (સેબી) દ્વારા નિયંત્રિત કોઈપણ કોમોડિટી એક્સચેન્જ દ્વારા પ્રકાશિત કરવામાં આવેલી હોવી જોઈએ.

9. જો સંબંધિત ચોક્કસ શુદ્ધતા માટેની કિંમતની માહિતી સીધી રીતે ઉપલબ્ધ ન હોય, તો લોન આપનાર કંપનીએ ઉપલબ્ધ સૌથી નજીકની શુદ્ધતા માટે પ્રકાશિત કરવામાં આવેલી કિંમતનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ અને જામીનગીરીની વાસ્તવિક શુદ્ધતાના આધારે તેની વજનની માત્રામાં પ્રમાણસર ફેરફાર કરીને જામીનગીરીનું યોગ્ય મૂલ્યાંકન નક્કી કરવામાં આવશે.

10. જામીનગીરીના મૂલ્યાંકનના હેતુ માટે, પાત્ર જામીનગીરીમાં રહેલા સોના અથવા ચાંદીના માત્ર વાસ્તવિક આંતરિક મૂલ્યને જ ગણતરીમાં લેવામાં આવશે અને કિંમતી નંગ અથવા રત્નો જેવા અન્ય કોઈપણ ખર્ચના ઘટકોનું મૂલ્ય તેમાં ઉમેરવામાં આવશે નહીં.

11. લોન લેનાર સાથે કરવામાં આવતો તમામ સંદેશાવ્યવહાર, ખાસ કરીને લોનની નિયમો અને શરતો અથવા લોન લેનાર અથવા કંપનીના હિતને અસર કરતી અન્ય કોઈપણ મહત્વપૂર્ણ માહિતી, સંબંધિત વિસ્તારની ભાષામાં અથવા લોન લેનાર દ્વારા પસંદ કરવામાં આવેલી ભાષામાં કરવામાં આવશે. જો લોન લેનાર નિરક્ષર હોય, તો લોનની મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો તેને એવા સાક્ષીની હાજરીમાં સમજાવવામાં આવવી જોઈએ, જે કંપનીનો કર્મચારી ન હોવો જોઈએ.

iv. **જામીનગીરીનું સંચાલન અને સંગ્રહ**

12. કંપની સોના અથવા ચાંદીની જામીનગીરી સામે લોન મંજૂર કરવામાં આવતી તેની દરેક બ્રાન્ચમાં જરૂરી ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર અને સુવિધાઓ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવે તેમજ યોગ્ય સુરક્ષા વ્યવસ્થાઓ કરવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત કરશે.
13. કંપની એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે સોના અને/અથવા ચાંદીની જામીનગીરીનું સંચાલન માત્ર કંપનીની પોતાની બ્રાન્ચમાં અને માત્ર કંપનીના કર્મચારીઓ દ્વારા જ કરવામાં આવે.
14. કંપનીએ જામીનગીરી માત્ર એવી બ્રાન્ચમાં જ સુરક્ષિત રીતે રાખવી જોઈએ જ્યાં કંપનીના કર્મચારીઓ ફરજ બજાવતા હોય અને જ્યાં સોનું અને ચાંદી સુરક્ષિત રીતે રાખવા માટે યોગ્ય અને સેફ ડિપોઝિટ વોલ્ટની સુવિધા ઉપલબ્ધ હોય. સામાન્ય રીતે, જે બ્રાન્ચમાં ગીરવે મૂકવામાં આવેલી પાત્ર જામીનગીરીને સુરક્ષિત રીતે રાખવા માટે યોગ્ય અને પૂરતી સુરક્ષા સુવિધા ઉપલબ્ધ ન હોય, તેવી બ્રાન્ચ દ્વારા આવી લોન મંજૂર કરવામાં આવવી જોઈએ નહીં.

15. ગીરવે મૂકવામાં આવેલી પાત્ર જામીનગીરીને એક બ્રાન્ચમાંથી બીજી બ્રાન્ચમાં માત્ર નીચેના ફકરામાં મંજૂરી આપવામાં આવી હોય તેવા કિસ્સામાં અથવા બ્રાન્ચના સ્થળાંતર અથવા બ્રાન્ચ બંધ થવાના કિસ્સામાં, અથવા કંપનીની નીતિ મુજબ કંપની દ્વારા નિર્ધારિત કરવામાં આવેલી પ્રક્રિયા અનુસાર અન્ય કોઈ અસાધારણ કારણોસર જ એક બ્રાન્ચમાંથી બીજી બ્રાન્ચમાં લઈ જવામાં આવશે.

16. કંપની પાત્ર જામીનગીરીને સુરક્ષિત રીતે સંગ્રહિત કરવા માટેની સિસ્ટમ અને વ્યવસ્થાઓ પૂરતી અને યોગ્ય છે કે નહીં તેની સમયાંતરે સમીક્ષા કરશે, સંબંધિત કર્મચારીઓને જરૂરી તાલીમ આપશે અને તમામ પ્રક્રિયાઓનું આંતરિક ઓડિટ હાથ ધરશે, જેથી આ તમામ પ્રક્રિયાઓ અને વ્યવસ્થાઓનું કડકપણે પાલન થાય તે સુનિશ્ચિત કરી શકાય.

17. આંતરિક ઓડિટના ભાગરૂપે, કંપની પોતાની પાસે ગીરવે મૂકવામાં આવેલી સોના અને ચાંદીની જામીનગીરીની સમયાંતરે અચાનક ચકાસણી કરશે અને આવી ચકાસણીનો યોગ્ય રેકોર્ડ જાળવી રાખશે. લોન કરારમાં એવી જોગવાઈનો સમાવેશ કરવામાં આવશે કે જેના દ્વારા લોન લેનારની સંમતિ મેળવી શકાય અને લોનના સમગ્ર સમયગાળા દરમિયાન લોન લેનારની ગેરહાજરીમાં પણ ગીરવે મૂકવામાં આવેલી પાત્ર જામીનગીરીની અચાનક ચકાસણી, જેમાં પરીક્ષણનો પણ સમાવેશ થાય છે, કરી શકાય. લોન મંજૂર કરતી વખતે આ બાબત અંગે લોન લેનારને ખાસ અને સ્પષ્ટ રીતે જાણ કરવામાં આવશે.

V. પુનઃચુકવણી બાદ જામીનગીરીની મુક્તિ

18. લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી અથવા સેટલમેન્ટ થયા બાદ કંપની સુરક્ષા તરીકે પોતાની પાસે ગીરવે રાખવામાં આવેલી પાત્ર જામીનગીરી તે જ દિવસે લોન લેનાર/કાયદેસર વારસદારને મુક્ત કરશે અથવા પરત કરશે. જોકે, કોઈપણ સંજોગોમાં આવી જામીનગીરી પરત કરવાની અથવા મુક્ત કરવાની પ્રક્રિયામાં મહત્તમ 7 કામકાજના દિવસોથી વધુનો સમય લાગશે નહીં.

19. લોન લેનાર/કાયદેસર વારસદારને ગીરવે મૂકવામાં આવેલી પાત્ર જામીનગીરી મુક્ત કરતી અથવા પરત કરતી વખતે, પ્રમાણપત્રમાં દર્શાવેલી વિગતો અનુસાર જામીનગીરીની ચોકસાઈ અને યોગ્યતાની ચકાસણી કરવામાં આવશે અને આ ચકાસણી લોન લેનારને સંપૂર્ણ સંતોષ થાય તે રીતે કરવામાં આવશે.

20. કંપની હરાજીની પ્રક્રિયા શરૂ કરતા પહેલાં લોન લેનાર/કાયદેસર વારસદારને, જે કિસ્સામાં લાગુ પડે તે મુજબ, લોનની બાકી રકમની ચુકવણી અથવા લોનનું સેટલમેન્ટ કરવા માટે ઉપલબ્ધ સંદેશાવ્યવહારના માધ્યમો દ્વારા પૂરતી અને યોગ્ય નોટિસ આપશે. નોટિસની એક નકલ તેમજ લોન લેનાર/કાયદેસર વારસદાર દ્વારા આપવામાં આવેલી તેની સ્વીકૃતિનો રેકોર્ડ બંને કિસ્સામાં જાળવી રાખવામાં આવશે. જો કંપની પોતાના શ્રેષ્ઠ પ્રયાસો કરવા છતાં અને જાહેર નોટિસ જારી કર્યા બાદ પણ લોન લેનાર/કાયદેસર વારસદારને શોધી અથવા સંપર્ક કરી શકતી ન હોય, તો જાહેર નોટિસની તારીખથી એક મહિનાનો સમયગાળો પૂર્ણ થયા બાદ કંપની જામીનગીરીની હરાજીની પ્રક્રિયા આગળ વધારી શકશે.

21. કંપની પારદર્શક હરાજી પ્રક્રિયા અમલમાં મૂકશે, જેમાં અન્ય બાબતો ઉપરાંત, ઓછામાં ઓછા બે અખબારોમાં જાહેરાતો પ્રસિદ્ધ કરીને હરાજીની જાણકારી જાહેર જનતાને આપવામાં આવશે. આ પૈકી એક અખબાર સંબંધિત પ્રાદેશિક ભાષામાં અને બીજું અખબાર રાષ્ટ્રીય સ્તરે પ્રસિદ્ધ થતા દૈનિક અખબારમાં હશે.

22. કંપની ગીરવે મૂકવામાં આવેલી પાત્ર જામીનગીરીની હરાજી માત્ર જરૂરી અનુભવ અને/અથવા તાલીમ ધરાવતા પોતાના કર્મચારી દ્વારા અથવા કંપનીની નીતિ મુજબ કંપની દ્વારા એમ્પેનલ કરવામાં આવેલા હરાજી કરનાર દ્વારા જ કરશે. જ્યારે કોઈ એનબીએફસી પોતાના કર્મચારીઓ દ્વારા હરાજી કરાવે, ત્યારે જરૂરી સુરક્ષા વ્યવસ્થાઓ અને નિયંત્રણો અમલમાં મૂકવામાં આવશે, જેમાં સમયાંતરે રિજનલ/કંટ્રોલિંગ અધિકારીઓ દ્વારા કરવામાં આવતી અચાનક મુલાકાતો, આંતરિક ઓડિટ હેઠળ હરાજી પ્રક્રિયાને આવરી લેવી વગેરેનો સમાવેશ થશે.

23. કંપની હરાજી સમયે સોના અને ચાંદીની જામીનગીરી માટે રિઝર્વ પ્રાઇસ જાહેર કરશે, જે તેની વર્તમાન કિંમતના 90 ટકાથી ઓછી રહેશે નહીં. પરંતુ જો હરાજી સતત બે વખત નિષ્ફળ જાય, તો જામીનગીરીની વર્તમાન કિંમતના 85 ટકાથી ઓછી નહીં હોય તેવી રિઝર્વ પ્રાઇસ નક્કી કરવામાં આવશે.

24. પ્રથમ હરાજી લોન આપતી બ્રાન્ચ જે જિલ્લામાં આવેલી હોય તે જ જિલ્લામાં ભૌતિક રીતે કરવામાં આવશે. જોકે, પ્રથમ હરાજી નિષ્ફળ જાય તેવા કિસ્સામાં કંપની નજીકના અથવા લાગુ પડતા અડીને આવેલા જિલ્લામાં હરાજી કરી શકાશે અથવા ઓનલાઇન હરાજી પણ કરી શકાશે.

25. હરાજીની પ્રક્રિયામાં કોઈપણ સંભવિત હિતોના ટકરાવની પરિસ્થિતિ ઊભી ન થાય તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે કંપની અથવા તેની સંબંધિત પાર્ટીઓ હરાજીમાં ભાગ લઈ શકશે નહીં.

26. હરાજી પૂર્ણ થયા બાદ કંપની લોન લેનાર/કાયદેસર વારસદારને હરાજીમાં જામીનગીરીમાંથી પ્રાપ્ત થયેલી સંપૂર્ણ રકમ તેમજ તેમાંથી લોનની બાકી રકમ સામે સમાયોજિત કરવામાં આવેલી રકમની સંપૂર્ણ વિગતો ફરજિયાતપણે આપશે. સોના અથવા ચાંદીની જામીનગીરીની હરાજીમાંથી કોઈ વધારાની રકમ પ્રાપ્ત થાય, તો આવી વધારાની રકમ હરાજીની સંપૂર્ણ રકમ કંપનીને પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી મહત્તમ સાત કામકાજના દિવસોની અંદર લોન લેનાર/કાયદેસર વારસદારને પરત કરવામાં આવશે. જો હરાજીમાંથી પ્રાપ્ત રકમ લોનની સંપૂર્ણ બાકી રકમ કરતાં ઓછી રહે અને કોઈ ઘટ રહે, તો કંપની લોન કરારમાં દર્શાવેલી શરતો અને જોગવાઈઓ અનુસાર આવી ઘટની રકમ લોન લેનાર પાસેથી વસૂલ કરી શકશે.

vi. **વળતર**

27. લોનના સમગ્ર સમયગાળા દરમિયાન કંપની દ્વારા ગીરવે મૂકવામાં આવેલી પાત્ર જામીનગીરીને કોઈપણ પ્રકારનું નુકસાન કરવામાં આવે, તો તેની મરામત માટે થનારો સમગ્ર ખર્ચ કંપની દ્વારા ભોગવવામાં આવશે.

28. ગીરવે મૂકવામાં આવેલી પાત્ર જામીનગીરી ખોવાઈ જાય અને/અથવા આંતરિક ઓડિટ દરમિયાન અથવા અન્ય કોઈ રીતે, જેમાં જામીનગીરી લોન લેનારને પરત કરવામાં આવે અથવા તેની હરાજી કરવામાં આવે તે સમયનો પણ સમાવેશ થાય છે, જામીનગીરીની માત્રા અથવા શુદ્ધતામાં થયેલા ઘટાડા અથવા કોઈ વિસંગતતાના કારણે કોઈ નુકસાન થાય, તો કંપની લોન લેનાર/કાયદેસર વારસદારને યોગ્ય અને વાજબી વળતર ચૂકવશે.

29. લોન લેનાર દ્વારા લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી અથવા સેટલમેન્ટ કર્યા બાદ ગીરવે મૂકેલી જામીનગીરી મુક્ત કરવામાં વિલંબ થાય અને તે વિલંબ માટેના કારણો કંપનીને જવાબદાર હોય, તો ઉપરના ફકરામાં નિર્ધારિત સમયમર્યાદા પૂર્ણ થયા બાદ વિલંબના દરેક દિવસ માટે કંપની લોન લેનાર/કાયદેસર વારસદારને ₹5,000ના દરે વળતર ચૂકવશે. જો વિલંબ માટે કંપની જવાબદાર ન હોય, તો કંપની આવા વિલંબના કારણોની લોન લેનાર/કાયદેસર વારસદારને જાણ કરશે. વધુમાં, જો લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી અથવા સેટલમેન્ટ થયા બાદ લોન લેનાર/કાયદેસર વારસદાર ગીરવે મૂકેલી પાત્ર જામીનગીરી પરત મેળવવા માટે કંપનીનો સંપર્ક ન કરે, તો કંપની લોન લેનાર/કાયદેસર વારસદારને પત્ર, ઇમેઇલ અથવા એસએમએસ દ્વારા સમયાંતરે રિમાઇન્ડર મોકલશે, જો લોન લેનારનો ઇમેઇલ અને મોબાઇલ નંબર કંપની પાસે નોંધાયેલ હોય.

30. આ સૂચનાઓ હેઠળ આપવામાં આવતું વળતર, લોન લેનારને લાગુ પડતા કોઈપણ કાયદા હેઠળ અન્ય કોઈ વળતર મેળવવાના તેના અધિકારને કોઈપણ રીતે અસર કરશે નહીં અને તે અધિકારથી વંચિત રાખશે નહીં.

vii. **દાવા વગરની સોના અને ચાંદીની જામીનગીરી**

31. કંપની પાસે લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી અથવા સેટલમેન્ટની તારીખથી 2 વર્ષથી વધુ સમય સુધી ગીરવે પડી રહેલી અને કંપની પાસે જમા રહેલી સોના અને/અથવા ચાંદીની જામીનગીરીને બિનદાવેદાર જામીનગીરી તરીકે ગણવામાં આવશે. આવી દાવા વગરની સોના અને/અથવા ચાંદીની જામીનગીરીના સંબંધમાં લોન લેનાર/કાયદેસર વારસદાર ક્યાં છે અને તેમનો સંપર્ક કેવી રીતે કરી શકાય તે જાણવા માટે કંપની સમયાંતરે વિશેષ ઝુંબેશ હાથ ધરશે.

32. દાવા વગરની સોના અને/અથવા ચાંદીની જામીનગીરી અંગેનો અહેવાલ સમીક્ષા માટે અર્ધવાર્ષિક ધોરણે ગ્રાહક સેવા સમિતિ અથવા, જે કિસ્સામાં લાગુ પડે તે મુજબ, બોર્ડ સમક્ષ રજૂ કરવામાં આવશે.

viii. **અન્ય સૂચનાઓ**

33. કંપની સોના અને/અથવા ચાંદીની જામીનગીરી સામે લોનને પ્રોત્સાહન આપવા માટે અવાસ્તવિક દાવાઓ ધરાવતી અથવા ગ્રાહકોને ગેરમાર્ગે દોરતી જાહેરાતો કરવાથી દૂર રહેશે.

34. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે પાત્ર જામીનગીરી સામે લોન મેળવવા અને/અથવા લોનની વસૂલાત માટે કરવામાં આવતી તમામ વ્યવસ્થાઓ આઉટસોર્સિંગ અને રિકવરી પ્રેક્ટિસ અંગે લાગુ પડતી તમામ માર્ગદર્શિકાઓ અને

સૂચનાઓનું સંપૂર્ણપણે પાલન કરતી હોય.

સમાન માસિક હપ્તા (ઇએમઆઇ) આધારિત પર્સનલ લોન (હાઉસિંગ લોન સહિત)ના ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરને રીસેટ કરવા

કંપની હાલમાં ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરના આધારે લોન આપતી નથી. જો ભવિષ્યમાં કંપની ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરના આધારે લોન આપવાનું શરૂ કરશે, તો તે સમયે લાગુ પડતી સંબંધિત માર્ગદર્શિકાઓ અને સૂચનાઓનું સંપૂર્ણપણે પાલન કરવામાં આવશે.

1. લોન મંજૂર કરતી વખતે કંપની લોન લેનારને સ્પષ્ટપણે જણાવશે કે વ્યાજ દરમાં થતા સંભવિત ફેરફારની લોન પર કેવી અસર થઈ શકે છે અને તેના કારણે ઇએમઆઇ અને/અથવા લોનની મુદતમાં અથવા બંનેમાં ફેરફાર થઈ શકે છે. ત્યારબાદ, ઉપરોક્ત ફેરફારને કારણે ઇએમઆઇ અને/અથવા લોનની મુદતમાં વધારો થાય, તો તેની જાણકારી કંપની યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા લોન લેનારને તાત્કાલિક આપશે.

2. વ્યાજ દર રીસેટ કરવામાં આવે ત્યારે કંપની પોતાની બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરેલી નીતિ અનુસાર લોન લેનારને ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરમાંથી ફિક્સ્ડ વ્યાજ દરમાં બદલાવ કરવાનો વિકલ્પ આપશે. આ નીતિમાં અન્ય બાબતો ઉપરાંત, લોનની સમગ્ર મુદત દરમિયાન લોન લેનારને વ્યાજ દરમાં ફ્લોટિંગમાંથી ફિક્સ્ડ વ્યાજ દરમાં કેટલા વખત બદલાવ કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે તેની સંખ્યા પણ નિર્ધારિત કરવામાં આવી શકશે.

3. લોન લેનારને આપેલા વિકલ્પો પસંદ કરવાની પણ સુવિધા આપવામાં આવશે: (i) ઇએમઆઇમાં વધારો કરવાનો અથવા લોનની મુદત વધારવાનો અથવા બંને વિકલ્પોના સંયોજનનો વિકલ્પ; અને, (ii) લોનની સમગ્ર મુદત દરમિયાન કોઈપણ સમયે લોનની બાકી રકમનો સંપૂર્ણ અથવા આંશિક રીતે અગાઉથી ચુકવણી કરવાનો વિકલ્પ. ફોરક્લોઝર ચાર્જિસ/પ્રી-પેમેન્ટ પેનલ્ટી વસૂલવાની બાબત તે સમયે અમલમાં રહેલી લાગુ પડતી સૂચનાઓ અને માર્ગદર્શિકાઓને આધીન રહેશે.

   નોંધ: જ્યારે કોઈ ચોક્કસ લોન કેટેગરી, જેમ કે હોમ લોન,માં રેફરન્સ બેન્ચમાર્કમાં થયેલા વધારાને કારણે તે કેટેગરીના તમામ લોન લેનાર માટે વ્યાજ દર રીસેટ કરવામાં આવે, ત્યારે કંપની લોન લેનારને નીચેના વિકલ્પો ઉપલબ્ધ કરાવશે:

   (i) ઇએમઆઇમાં વધારો કરવાનો અથવા ઇએમઆઇની રકમમાં ફેરફાર કર્યા વગર ઇએમઆઇની સંખ્યા વધારીને લોનની મુદત લંબાવવાનો અથવા બંને વિકલ્પોના સંયોજનનો વિકલ્પ;
   (ii) જ્યાં બેંક દ્વારા આવો વિકલ્પ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવ્યો હોય ત્યાં લોનના બાકી રહેલા સમયગાળા માટે ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરમાંથી ફિક્સ્ડ વ્યાજ દરમાં બદલાવ કરવાનો વિકલ્પ; અને
   (iii) લોનની બાકી રહેલી મુદત દરમિયાન કોઈપણ સમયે લોનની બાકી રકમનો સંપૂર્ણ અથવા આંશિક રીતે અગાઉથી ચુકવણી કરવાનો વિકલ્પ.

4. લોનને ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરમાંથી ફિક્સ્ડ વ્યાજ દરમાં બદલવા માટે લાગુ પડતા તમામ ચાર્જિસ તેમજ ઉપરોક્ત વિકલ્પોનો ઉપયોગ કરવા સાથે સંબંધિત અન્ય કોઈપણ સર્વિસ ચાર્જિસ/વહીવટી ખર્ચની વિગતો પારદર્શક રીતે લોન મંજૂરી પત્રમાં જાહેર કરવામાં આવશે અને કંપની દ્વારા સમયાંતરે આવા ચાર્જિસ/ખર્ચમાં કોઈ સુધારો અથવા ફેરફાર કરવામાં આવે ત્યારે તેની પણ સ્પષ્ટપણે જાણ કરવામાં આવશે.

5. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરની લોનના કિસ્સામાં લોનની મુદતમાં કરવામાં આવતો વધારો નેગેટિવ એમોર્ટાઇઝેશનમાં પરિણમે નહીં.

6. કંપની યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા દરેક ત્રિમાસિક ગાળાના અંતે લોન લેનારને એક સ્ટેટમેન્ટ આપશે અથવા તે સરળતાથી ઉપલબ્ધ કરાવશે. આ સ્ટેટમેન્ટમાં ઓછામાં ઓછું અત્યાર સુધીમાં વસૂલ કરવામાં આવેલી મૂળ રકમ અને વ્યાજની રકમ, ઇએમઆઇની રકમ, હજુ બાકી રહેલી ઇએમઆઇની સંખ્યા તેમજ લોનની સમગ્ર મુદત માટેનો વાર્ષિક વ્યાજ દર/એન્યુઅલ પર્સન્ટેજ રેટ (એપીઆર) દર્શાવવામાં આવશે. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે આવા સ્ટેટમેન્ટ સરળ ભાષામાં હોય અને લોન લેનાર તેને સરળતાથી સમજી શકે.

7. સમાન માસિક હપ્તા આધારિત લોન ઉપરાંત, આ સૂચનાઓ અલગ-અલગ સમયાંતરે હપ્તાની ચુકવણી આધારિત તમામ લોનને પણ, જરૂરી ફેરફારો સાથે, લાગુ પડશે, પછી ભલે આવી લોન કોઈ એક્સટર્નલ બેન્ચમાર્ક સાથે જોડાયેલી હોય અથવા ઇન્ટર્નલ બેન્ચમાર્ક સાથે જોડાયેલી હોય.

8. એક્સટર્નલ બેન્ચમાર્ક સાથે જોડાયેલી લોનના કિસ્સામાં, કંપની બેન્ચમાર્ક દરમાં થતા ફેરફારોનો લોનના વ્યાજ દરમાં યોગ્ય અને સમયસર અમલ થાય છે કે નહીં તેની દેખરેખ રાખવા માટે પૂરતી અને યોગ્ય માહિતી પ્રણાલીઓ અમલમાં મૂકશે.

E. પર્સનલ લોન પુરી થવા પર સ્થાવર/જંગમ મિલકતના દસ્તાવેજો મુક્ત કરવા

i. જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવા

a. કંપની લોન ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી/સેટલમેન્ટ થયા બાદ 30 દિવસની અંદર તમામ મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરશે અને કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલા ચાર્જિસ દૂર કરવાની પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરશે.
b. લોન લેનારને તેની પસંદગી અનુસાર મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જે બ્રાન્ચમાંથી લોન ખાતાનું સંચાલન કરવામાં આવતું હતું ત્યાંથી અથવા કંપનીની અન્ય કોઈ એવી ઓફિસમાંથી, જ્યાં મૂળ દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ હોય, તેમાંથી કોઈપણ સ્થળેથી મેળવી લેવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે.
c. મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમયમર્યાદા અને દસ્તાવેજો પરત કરવામાં આવશે તે સ્થળની વિગતો અસરકારક તારીખે અથવા ત્યારબાદ જારી કરવામાં આવેલા લોન મંજૂરી પત્રોમાં સ્પષ્ટપણે દર્શાવવામાં આવશે.
d. એકમાત્ર લોન લેનાર અથવા સંયુક્ત લોન લેનારના અવસાન જેવી આકસ્મિક પરિસ્થિતિ ઊભી થાય ત્યારે મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો કાયદેસર વારસદારોને પરત કરવા માટે કંપની પાસે યોગ્ય રીતે નિર્ધારિત અને સ્પષ્ટ પ્રક્રિયા રહેશે. ગ્રાહકોની માહિતી માટે આવી પ્રક્રિયા અન્ય સમાન નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ સાથે કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ દર્શાવવામાં આવશે.

ii. જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવામાં વિલંબ માટે વળતર:

a. કંપની લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી/સેટલમેન્ટ થયા બાદ 30 દિવસની સમયમર્યાદા પૂર્ણ થયા પછી પણ મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવામાં વિલંબ થાય અથવા સંબંધિત

રજિસ્ટ્રીમાં ચાર્જ સટિસ્ફેક્શન ફોર્મ દાખલ કરવામાં નિષ્ફળતા રહે, તો આવા વિલંબના કારણોની લોન લેનારને જાણ કરશે. જો વિલંબ માટે કંપની જવાબદાર હોય, તો કંપની વિલંબના દરેક દિવસ માટે ₹5,000/-ના દરે લોન લેનારને વળતર ચૂકવશે.

b. મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોનો કોઈ ભાગ અથવા સંપૂર્ણ દસ્તાવેજ ખોવાઈ જાય અથવા નુકસાન પામે, તો કંપની લોન લેનારને જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં જરૂરી સહાય કરશે અને તેના સંબંધિત તમામ ખર્ચ કંપની ભોગવશે. આ ઉપરાંત, ઉપરના ઉપ-ફકરા a.માં દર્શાવ્યા મુજબ વળતર પણ ચૂકવશે. જોકે, આવા કિસ્સાઓમાં કંપનીને આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે વધારાના 30 દિવસનો સમય આપવામાં આવશે અને વિલંબના સમયગાળા માટેનો દંડ ત્યારબાદ એટલે કે કુલ 60 દિવસનો સમયગાળો પૂર્ણ થયા પછી ગણવામાં આવશે.

c. આ સૂચનાઓ હેઠળ આપવામાં આવતું વળતર, લોન લેનારને લાગુ પડતા કોઈપણ કાયદા હેઠળ અન્ય કોઈ વળતર મેળવવાના તેના અધિકારને કોઈપણ રીતે અસર કરશે નહીં અને તે અધિકારથી વંચિત રાખશે નહીં.

ફકરા E હેઠળની આ સૂચનાઓ એવા તમામ કિસ્સાઓમાં લાગુ પડશે જ્યાં મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમયમર્યાદા 01 ડિસેમ્બર, 2023ના રોજ અથવા ત્યારબાદ આવતી હોય.

પરિશિષ્ટ I – સોનાના ઝવેરાતની જામીનગીરી સામે ધિરાણ

સોનાના દાગીનાની જામીનગીરી સામે વ્યક્તિઓને લોન આપતી વખતે, કંપની ઉપરોક્ત સામાન્ય માર્ગદર્શિકાઓ ઉપરાંત નીચેની જોગવાઈઓનો પણ અમલ કરશે.

1) કંપની સોના સામે લોન આપવા માટે બોર્ડ દ્વારા મંજૂર નીતિ અમલમાં મૂકશે, જેમાં અન્ય બાબતો ઉપરાંત નીચેની બાબતોનો સમાવેશ કરવામાં આવશે:

(i) રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિર્ધારિત કેવાયસી માર્ગદર્શિકાઓનું સંપૂર્ણપણે પાલન થાય તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે પૂરતા પગલાં લેવામાં આવશે અને કોઈપણ લોન મંજૂર કરતા પહેલાં લોન લેનાર અંગે જરૂરી અને યોગ્ય ડ્યૂ ડિલિજન્સ કરવામાં આવશે તે સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે;

(ii) કંપનીને પ્રાપ્ત થયેલા સોનાના દાગીનાની યોગ્ય અને પ્રમાણિત પરીક્ષણ પ્રક્રિયા અપનાવવામાં આવશે;

(iii) સોનાના દાગીનાની માલિકી અંગે સંતોષ મેળવવા માટેની યોગ્ય આંતરિક વ્યવસ્થાઓ અમલમાં મૂકવામાં આવશે,

(iv) સોનાના દાગીનાને સુરક્ષિત કસ્ટડીમાં રાખવા માટે પૂરતી અને યોગ્ય વ્યવસ્થાઓ કરવામાં આવશે, આવી વ્યવસ્થાઓની સતત ધોરણે સમીક્ષા કરવામાં આવશે, સંબંધિત કર્મચારીઓને જરૂરી તાલીમ આપવામાં આવશે અને પ્રક્રિયાઓનું કડકપણે પાલન થાય તે સુનિશ્ચિત કરવા

માટે આંતરિક ઓડિટરો દ્વારા સમયાંતરે નિરીક્ષણ કરવામાં આવશે. સામાન્ય રીતે, જે બ્રાન્ચોમાં સોનાના દાગીના સુરક્ષિત રીતે સંગ્રહિત કરવા માટે યોગ્ય અને પૂરતી સુવિધા ઉપલબ્ધ ન હોય, તેવી બ્રાન્ચો દ્વારા આવી લોન આપવામાં આવશે નહીં,

(v) જામીનગીરી તરીકે સ્વીકારવામાં આવેલા સોનાના દાગીનાનો યોગ્ય રીતે વીમો ઉતારવામાં આવશે,

(vi) લોનની ચુકવણી ન કરવામાં આવે તેવા કિસ્સામાં લોન લેનારને અગાઉથી પૂરતી નોટિસ આપીને પારદર્શક હરાજી પ્રક્રિયા હાથ ધરવામાં આવશે. હરાજીની સમગ્ર પ્રક્રિયામાં કોઈપણ પ્રકારનો હિતોનો ટકરાવ રહેશે નહીં અને હરાજી દરમિયાન થનારા તમામ વ્યવહારોમાં, જેમાં ગ્રુપ કંપનીઓ અને સંબંધિત સંસ્થાઓ સાથેના વ્યવહારોનો પણ સમાવેશ થાય છે, સ્વતંત્ર અને નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સંબંધ જળવાઈ રહે તે સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે,

(vii) હરાજીની જાહેરાત જાહેર જનતાને ઓછામાં ઓછા બે અખબારોમાં જાહેરાતો પ્રસિદ્ધ કરીને કરવામાં આવશે, જેમાંથી એક અખબાર સ્થાનિક ભાષામાં અને બીજું અખબાર રાષ્ટ્રીય દૈનિક અખબાર હશે,

(viii) નીતિ તરીકે, કંપની પોતે યોજવામાં આવતી હરાજીમાં ભાગ લેશે નહીં,

(ix) ગીરવે મૂકવામાં આવેલા સોનાની હરાજી માત્ર બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવેલા હરાજી કરનારાઓ દ્વારા જ કરવામાં આવશે,

(x) નીતિમાં છેતરપિંડીના કિસ્સાઓનો સામનો કરવા માટે અમલમાં મૂકવામાં આવતી સિસ્ટમો અને પ્રક્રિયાઓનો પણ સમાવેશ કરવામાં આવશે, જેમાં સોનાની લોન મેળવવા માટેના ગ્રાહકોને એકત્રિત કરવાની કામગીરી, લોનની પ્રક્રિયા અને અમલ કરવાની કામગીરી તથા મંજૂરી આપવાની કામગીરી વચ્ચે ફરજોની અલગ-અલગ વહેંચણી કરવામાં આવશે.

2) લોન કરારમાં હરાજીની પ્રક્રિયા અંગેની વિગતો પણ સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે.

3) અન્ય સૂચનાઓ:

(i) કંપની દ્વારા સોનાની જામીનગીરી સામે આપવામાં આવતી લોનના ₹5 લાખથી વધુના તમામ વ્યવહારો માટે લોન લેનારના પાન કાર્ડની નકલ ફરજિયાતપણે લેવામાં આવશે.

(ii) કંપનીની તમામ બ્રાન્ચોમાં દસ્તાવેજીકરણની પ્રક્રિયા અને ધોરણોને એકસરખા અને પ્રમાણિત કરવામાં આવશે.

(iii) કંપની 2-3 મિનિટમાં લોન ઉપલબ્ધ કરાવવાનો દાવો કરતી જાહેરાતો જેવી ગેરમાર્ગે દોરતી જાહેરાતો જારી કરશે નહીં.