

પીરામલ કેપિટલ એન્ડ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ

નીતિ: ન્યાયી વ્યવહારોની સંહિતા

પ્રથમ મંજૂર તારીખ: 7 ઓક્ટોબર, 2021

સુધારણા તારીખ: 29 જાન્યુઆરી, 2024

વર્ઝન: 4

મંજૂરકર્તા સત્તા: બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સ

ન્યાયી વ્યવહારોની સંહિતા

I. હેતુ અને મુદ્દા

આ સંહિતા રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઈન્ડિયા (“આરબીઆઈ”) દ્વારા RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 તારીખ 17 ફેબ્રુઆરી, 2021 અંતર્ગત જારી ચેપ્ટર XIII “ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (એફપીસી)” ઓફ માસ્ટર ડાયરેક્શન- નોન- બેન્કિંગ ફાઈનાન્શિયલ કંપની- હાઉસિંગ ફાઈનાન્સ કંપની (રિઝર્વ બેન્ક) ડાયરેક્શન્સ, 2021 અન્વયે પીરામલ કેપિટલ એન્ડ હાઉસિંગ ફાઈનાન્સ લિ. (“કંપની/પીસીએચએફએલ”) દ્વારા રચવામાં આવી છે.

પીસીએચસીએલ હાઉસિંગ ફાઈનાન્સ કંપની છે, જે રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઈન્ડિયા પાસે નોંધણીકૃત હોઈ સમયાંતરે આરબીઆઈ / એનએચબી દ્વારા મુકરર બધા ઉત્તમ વ્યવહારો અપનાવશે અને આ રીતે મુકરર ધોરણોને સમર્થન આપવા આ સંહિતા માટે જરૂરી, જો કોઈ હોય તો, યોગ્ય સુધારણાઓ કરશે. કંપનીની નીતિ સર્વ ગ્રાહકો સાથે સાતત્યતાનો અને વાજબી વ્યવહાર કરવાની છે. કંપનીના કર્મચારીઓ ન્યાયી, સમાન અને એકધારી રીતે સહાય, પ્રોત્સાહન અને સેવા આપશે.

કંપની એફપીસીની અમલબજાવણી સંપૂર્ણ સંસ્થાની જવાબદારી રહેશે તેની ખાતરી રાખશે. કંપનીના ન્યાયી ધિરાણ વ્યવહારો માર્કેટિંગ, લોન ઉદભવ, પ્રક્રિયા, સેવા અને વસૂલી પ્રવૃત્તિઓ સહિત તેની કામગીરીનાં બધાં પાસાંમાં અને કાઉન્ટર, ફોન પર, પોસ્ટ દ્વારા, ઈન્ટરએક્ટિવ ઈલેક્ટ્રોનિક ડિવાઈસીસ દ્વારા, ઈન્ટરનેટ પર અથવા કોઈ પણ અન્ય પદ્ધતિ દ્વારા સીએચએફએલ, તેની સબસિડિયરીઓ અથવા ડિજિટલ ધિરાણ મંચો (સ્વ- માલિકીનાં અને/અથવા આઉટસોર્સિંગ વ્યવસ્થા હેઠળ) દ્વારા પૂરી પડાતી હોય, તેની બધી પ્રોડક્ટો અને સેવાઓ પર લાગુ રહેશે.

II. હેતુઓ

- ઉચિત ધોરણો સ્થાપિત કરીને ઉત્તમ, ન્યાયી અને પારદર્શક વેપાર વ્યવહારોનું પાલન કરવું;
- ઉચ્ચ સંચાલન ધોરણો હાંસલ કરવા ન્યાયી સ્પર્ધા થકી બજારનાં બળોને પ્રોત્સાહન આપવું;
- ગ્રાહકોને એ રીતે જોડવા કે ન્યાયી અને સારા સંબંધો પ્રોત્સાહિત થાય;
- એવાં ધોરણો અને વ્યવહારો સ્થાપિત કરવાં કે હાઉસિંગ ફાઈનાન્સ પ્રણાલીમાં આત્મવિશ્વાસ વધે;
- જ્યાં પણ જરૂરી હોય ત્યાં વસૂલી અને અમલબજાવણી કાયદાની યોગ્ય પ્રક્રિયાનું પાલન કરીને હાથ ધરવામાં આવે;
- ગ્રાહક અને કંપની વચ્ચે ન્યાયી અને સારા સંબંધોને પ્રોત્સાહન મળે. હાઉસિંગ ફાઈનાન્સ પ્રણાલીમાં આત્મવિશ્વાસ વધે.

III. લોન માટે અરજી અને તેમની પ્રક્રિયાઓ

- a) ઋણદારને બધા સંદેશવ્યવહાર પ્રાદેશિક ભાષામાં અથવા ઋણદાર દ્વારા સમજાય તે ભાષામાં કરવાના રહેશે.
- b) કંપની લોનની અરજીની પ્રક્રિયા કરવા માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી/શુલ્ક, જો લોન મંજૂર/વિતરણ નહીં થાય તો રિફંડેબલ ફીની રકમ, પૂર્વ-ચુકવણી વિકલ્પો અને શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો, વિલંબિત ચુકવણી માટે દંડનીય શુલ્ક/દંડ, જો કોઈ હોય તો, ફિક્સમાંથી ફ્લોટિંગ દરમાં અથવા તેથી વિપરીત લોન સ્વિચ કરવા માટે કન્વર્ઝન શુલ્ક, કોઈ પણ વ્યાજ રિસેટ ધારાની મોજૂદગી અને ઋણદારના હિતને અસર કરતી કોઈ પણ અન્ય બાબત વિશે બધી માહિતી ઋણદારને પારદર્શક રીતે જાહેર કરશે. કંપની લોનની અરજીની પ્રક્રિયા/મંજૂરીમાં સંકળાયેલા બધા શુલ્કના સમાવિષ્ટ 'ઓન-ઈન-કોસ્ટ' પારદર્શક રીતે જાહેર કરશે. તે આવા શુલ્ક/ફીમાં કોઈ ભેદભાવ નહીં કરાય તેની પણ ખાતરી રાખશે.
- c) લોનની અરજીનાં ફોર્મ્સમાં ઋણદારનાં હિતને અસર કરતી જરૂરી માહિતીનો સમાવેશ હોવો જોઈએ, જેથી અન્યો દ્વારા ઓફર કરાતા નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ તુલના કરી શકાય અને ઋણદાર દ્વારા માહિતગાર નિર્ણય લઈ શકાય. લોનની અરજીના ફોર્મમાં અરજી ફોર્મ સાથે સુપરત કરવાનું આવશ્યક દસ્તાવેજોની યાદીનો સંકેત હોઈ શકે છે.
- d) કંપની પૂર્ણ ભરેલી લોનની અરજીની પ્રાપ્તિ માટે પહોંચ આપશે. કંપની તેના નિર્ણય વિશે બધી આવશ્યક માહિતી ઉચિત સમયગાળામાં ઋણદારને સંપૂર્ણપણે જાણ કરશે.

IV. લોન વૃદ્ધિ, નિયમો/શરતો અને લોનની અરજી નકારવા સંબંધી સંદેશવ્યવહાર

- a) સામાન્ય રીતે લોનની અરજીની પ્રક્રિયા કરવા માટે બધી વિગતો અરજીના સમયે કંપની દ્વારા ભેગી કરાશે. જો કોઈ વધારાની માહિતી જોઈતી હોય તો ગ્રાહકને તેમનો ફરીથી સંપર્ક કરવામાં આવશે એવું તુરંત જણાવવાનું રહેશે.
- b) કંપની લોનની મંજૂર રકમ સાથે વાર્ષિક વ્યાજ દર, અરજીની પદ્ધતિ, ઈએમઆઈનું માળખું, પૂર્વચુકવણી શુલ્ક, દંડનીય શુલ્ક (જો કોઈ હોય તો) સહિત બધા નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર લોનની રકમ, મંજૂરી પત્ર અથવા અન્યથા માધ્યમ દ્વારા પ્રાદેશિક ભાષામાં અથવા ઋણદાર દ્વારા સમજાય તે ભાષામાં ઋણદારને લેખિતમાં જાણ કરશે અને ઋણદાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોનો લેખિત સ્વીકાર તેની નોંધમાં રાખશે.

- c) કંપની લોન કરારમાં સ્પષ્ટ અક્ષરોમાં વિલંબિત પુનઃચુકવણી માટે લાગુ દંડનીય વ્યાજનો ઉલ્લેખ કરશે.
- d) કંપની પહોંચ સામે લોન મંજૂર/વિતરણ સમયે દરેક ઋણદારને લોન કરારમાં ક્વોટ કરેલાં દરેક બીડાણની નકલ સાથે લોન કરારની નકલ આપશે.
- e) જો કંપની ગ્રાહકને લોન નહીં આપી શકે તો તે યોગ્ય વિચારણા પછી કંપનીના અભિપ્રાયમાં લોન અરજી નકારવામાં આવી તે માટે કયું કારણ(ણો) છે તે લેખિતમાં જણાવશે. જો પ્રસ્તાવ કંપનીનાં આંતરિક જોખમ પરિમાણોને પહોંચી નહીં વળતો હોય તો ઋણદારને તે અનુસાર જાણ કરાશે.

v. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

- a) વિતરણ લોન કરાર /મંજૂરી પત્રમાં આપવામાં આવેલી વિતરણ સમયસૂચિ અનુસાર કરાશે.
- b) કંપની વિતરણ સમયસૂચિ, વ્યાજ દરો, દંડનીય શુલ્ક (જો કોઈ હોય તો), સેવા શુલ્ક, પૂર્વચુકવણી શુલ્ક, અન્ય લાગુ ફી/શુલ્ક વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈ પણ ફેરફારની પ્રાદેશિક ભાષામાં અથવા ઋણદારને સમજાય તે ભાષામાં ઋણદારને જાણ કરશે. કંપની વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફાર સંભાવ્ય અસરથી જ અમલી બને તેની પણ ખાતરી રાખશે. આ સંબંધમાં અનુકૂળ સ્થિતિ લોન કરારમાં સમાવવામાં આવશે.
- c) જો આવા ફેરફાર ગ્રાહકના ગેરલાભમાં હોય તો તે/તેણી 60 દિવસમાં અને સૂચના વિના તેનું/તેણીનું અકાઉન્ટ અથવા કોઈ પણ વધારાના શુલ્ક અથવા વ્યાજ ચૂકવ્યા વિના તે બંધ અથવા સ્વિચ કરી શકે છે.
- d) કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા પરફોર્મન્સ રિકોલ/વધારવાનો નિર્ણય અથવા વધારાની જામીનગીરી મગાવવાનો નિર્ણય લોન કરાર અનુસાર જ રહેશે.
- e) કંપની ઋણદાર સામે તેને હોઈ શકે તે કોઈ પણ અન્ય દાવા માટે કોઈ પણ કાયદેસર અધિકાર અથવા ભારણને આધીન લોનની બાકી રકમની પ્રાપ્તિ પર અથવા બધાં લેણાંની પુનઃચુકવણી પર બધી જામીનગીરી છૂટી કરશે. જો આવા અધિકાર પડતા મૂકી શકાય એમ હોય તો ઋણદારને કંપની સુસંગત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી થાય ત્યાં સુધી જામીનગીરી જાળવવાનો કંપનીને જેના હેઠળ અધિકાર છે તે શરતો અને બાકી દાવાઓ વિશેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે તે વિશે ઋણદારને જાણકારી આપશે.

VI. ડિજિટલ ધિરાણ મંચો પર સ્રોત કરેલી લોન

પીસીએચએફએલ દ્વારા કોઈ પણ પ્રવૃત્તિનું આઉટસોર્સિંગ તેની જવાબદારીઓને ખતમ કરતી નથી, કારણ કે નિયામકની સૂચનાઓનું પાલન કરવાની જવાબદારી એકમેવ કંપની પાસે રહેશે. જ્યાં પણ પીસીએચએફએલ ઋણદારો સ્રોત કરવા અને/અથવા લેણાં વસૂલ કરવા માટે તેમના એજન્ટો તરીકે ડિજિટલ ધિરાણ મંચોને રોકશે ત્યાં તે નિમ્નલિખિત સૂચનાઓનું પાલન કરશે:

- એજન્ટ તરીકે સહભાગી કરેલાં ડિજિટલ ધિરાણ મંચોનાં નામ કંપનીની વેબસાઈટ પર જાહેર કરશે.
- એજન્ટ તરીકે સહભાગી ડિજિટલ ધિરાણ મંચોને તેઓ જેમના વતી આદાનપ્રદાન કરી છે તે કંપનીનું નામ આદાનપ્રદાન કરી રહ્યા છે એવું ગ્રાહકોને પ્રત્યક્ષ રીતે જાહેર કરવા માટે નિર્દેશ આપશે.
- મંજૂરી પછી તુરંત, પરંતુ લોન કરારની અમલબજાવણી પૂર્વે મંજૂરી પત્ર કંપનીના લેટરહેડ પર ઋણદારને જારી કરાશે.
- લોન કરારની નકલ સાથે લોન કરારમાં ક્વોટ કરેલાં બધાં બીડાણોની દરેકની નકલ બધા ઋણદારોને લોનની મંજૂરી/વિતરણ સમયે આપશે.
- કંપની તેના દ્વારા જોડેલાં ડિજિટલ ધિરાણ મંચો પર અસરકારક રીતે નજર અને દેખરેખ રાખવામાં આવે તેની ખાતરી રાખશે.
- ફરિયાદ નિવારણ યંત્રણા વિશે જાગૃતિ ફેલાવવા માટે પૂરતા પ્રયાસ કરાશે.
કંપની ઋણદારો દ્વારા ઉપસ્થિત ફિન્ટેક/ડિજિટલ ધિરાણ સંબંધી ફરિયાદો/મુદ્દાઓ સાથે લેણદેણ કરવા કસ્ટમર ઈન્ટરફેસ હોય તેવા તેના દ્વારા અનુકૂળ નોડલ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી નિયુક્ત કરવાની અને તેના દ્વારા એલએસપીઓ સહભાગી કરવાની ખાતરી રાખશે.
ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીઓની સંપર્ક વિગતો મુખ્યત્વે કંપનીની વેબસાઈટો, તેની એલએસપીઓ અને ડીએલએ પર અને ઋણદાર દ્વારા પૂરી પડાયેલી કેએફએસમાં પણ પ્રદર્શિત કરશે. કંપની ફરિયાદ નોંધાવવાની સુવિધા ડીએલએ અને કંપનીની વેબસાઈટ પર પણ ઉપલબ્ધ કરવાની ખાતરી રાખશે.
- ફરિયાદ નિવારણની જવાબદારી કંપની પાસે જ રહેશે.

VII. ગેરન્ટરો

વ્યક્તિ લોનની ગેરન્ટર બને ત્યારે કંપની તેને/તેણીને નિમ્નલિખિત જાણકારી આપશે:

- ગેરન્ટર તરીકે તેની/તેણીની ક્ષમતા,
- તે/તેણી લાયબિલિટીની રકમ માટે પોતાને કંપની પ્રત્યે તે/તેણી કટિબદ્ધ રાખશે;
- કંપની તેને/તેણીને તેની/તેણીની લાયબિલિટી ચૂકવવા માટે કહી શકે તેવા સંજોગો;

- d. કંપની ગેરન્ટર તરીકે તે/તેણી ચૂકવવામાં નિષ્ફળ જાય તો કંપનીમાં તેનાં/તેણીનાં અન્ય નાણાં માટે રિકોર્સ ધરાવે છે કે નહીં;
- e. ગેરન્ટર તરીકે તેની/તેણીની લાયબિલિટીઓ ચોક્કસ માત્રાને મર્યાદિત છે અથવા તે અમર્યાદિત છે, અને
- f. ગેરન્ટર તરીકે તે પાર પાડશે એ તેની/તેણીની લાયબિલિટીઓનો સમય અને સંજોગો, ઉપરાંત કંપની આ વિશે તેને/તેણીને જાણકારી આપે તે પદ્ધતિ.
- g. કંપની ગેરન્ટર તરીકે તે/તેણી જેને માટે ઊભો હોય તે ઋણદાર દ્વારા લોનની સેવામાં કોઈ પણ કસૂર વિશે તેને/તેણીને માહિતગાર રાખશે.
- h. કંપની જો ગેરન્ટર લેણાંની ચુકવણી કરવાનાં પૂરતાં માધ્યમો ધરાવવા છતાં કંપની દ્વારા કરવામાં આવેલી માગણીનું પાલન કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો તેને/તેણીને માહિતગાર રાખશે અને તેને/તેણીની ઈરાદાપૂર્વકના કસૂરકર્તા તરીકે પણ ગણશે.
- i. કંપની ગેરન્ટર તરીકે તે/તેણી જેને માટે ઊભા હોય તે ઋણદારની નાણાકીય સ્થિતિમાં કોઈ પણ ભૌતિક માઠા ફેરફાર વિશે તેને/તેણીને માહિતગાર રાખશે.

VIII. વ્યાજ દર/નીતિ

- a) કોઈ પણ રીતે અને/અથવા માધ્યમથી કર્મચારી અથવા અન્યથા તરીકે કંપનીની પ્રોડક્ટો અને સેવાઓ ઓફર કરી બધી વ્યક્તિઓને લાગુ થશે. સંહિતા અખંડતા અને પારદર્શકતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત છે અને બધી કૃતિઓ અને લેણદેણનું સંહિતા સંતોષાય તે રીતે પાલન કરાશે.
- b) વ્યાજ દર અને જોખમના ગ્રેડેશન માટે અભિગમ અને ઋણદારની અલગ અલગ શ્રેણીને અલગ અલગ વ્યાજ દર લાગુ કરવાની વ્યવહારુતાની અરજી ફોર્મમાં ઋણદારને અથવા ગ્રાહકને જાણ કરાશે અને મંજૂરી પત્રમાં વિશિષ્ટ રીતે તેનો ઉલ્લેખ કરાશે. બોર્ડ દંડનીય શુલ્ક/શુલ્ક (જો કોઈ હોય તો) માટે નીતિ સ્પષ્ટ રીતે ઘડી કાઢશે.
- c) વ્યાજ દર અને જોખમને ગ્રેડેશન માટે અભિગમ અને દંડનીય વ્યાજ (જો કોઈ હોય તો) પીસીએચએફએલની વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ કરાશે અને સુસંગત અખબારોમાં પણ પ્રસિદ્ધ કરાશે. વેબસાઈટમાં પ્રસિદ્ધ અથવા અન્યથા પ્રસિદ્ધ માહિતી વ્યાજ દરોમાં જ્યારે પણ ફેરફાર થાય ત્યારે અપડેટ કરાશે.
- d) વ્યાજ દર વાર્ષિકીય દર હોવો જોઈએ, જેથી ઋણદાર અકાઉન્ટને લાગુ કરવામાં આવનારા અચૂક દરો વિશે વાકેફ રહે.
- e) ઋણદારો પાસેથી ભેગા કરાતા હપ્તામાં વ્યાજ અને મૂળ રકમ વચ્ચે ભિન્નતાનો સ્પષ્ટ સંકેત આપવાનો રહેશે.

IX. કંપની દ્વારા લાગુ વધારાનું વ્યાજ

કંપની વ્યાજ દરો અને પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક (દંડનીય શુલ્ક સહિત, જો કોઈ હોય તો) ઘડી કાઢશે. આ સંબંધમાં લોનના નિયમો અને શરતો અંગે પારદર્શકતા વિશે ન્યાયી વ્યવહારોની સંહિતામાં નિર્દેશોને ધ્યાનમાં રાખવામાં આવશે. કંપની પ્રક્રિયા અને કામગીરીની દેખરેખ રાખવા માટે આંતરિક ચંત્રણા પણ ગોઠવશે, જેથી ઋણદારો સાથે સંદેશવ્યવહારોમાં પૂરતી પારદર્શકતાની ખાતરી રહેશે.

X. ગોપનીયતા અને ગુપ્તતા

- i. ગ્રાહકની વર્તમાન અને ભૂતકાળની બધી અંગત માહિતીને ગોપનીય અને ગુપ્ત ગણવામાં આવશે અને નિમ્નલિખિત સિદ્ધાંતો અને નીતિઓ દ્વારા માર્ગદર્શિત રહેશે.
- ii. કંપની ગ્રાહકો અથવા અન્યથા દ્વારા આપવામાં આવેલી ગ્રાહકના ખાતા સંબંધી માહિતી અથવા ડેટા નિમ્નલિખિત અપવાદાત્મક કિસ્સા સિવાયના તેમના સમૂહમાં અન્ય કંપનીઓ/સંસ્થાઓ સહિત કોઈને પણ માહિતી અથવા ડેટા જાહેર નહીં કરશે:
 - a. જો કાયદા દ્વારા માહિતી આપવાની હોય.
 - b. જો માહિતી જાહેર કરવાની જનતા પ્રત્યે ફરજ હોય.
 - c. જો કંપનીના હિતમાં માહિતી આપવાનું આવશ્યક હોય (દાખલા તરીકે છેતરપિંડી ટાળવા માટે). જોકે તે ગ્રાહક અથવા ગ્રાહકના ખાતા (ગ્રાહકનું નામ અને સરનામા સહિત) વિશે માહિતી માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે સમૂહમાં અન્ય કંપનીઓ સહિત કોઈ પણ અન્યને આપવા માટે કારણ તરીકે ઉપયોગ નહીં કરવો જોઈએ.
જો ગ્રાહક કંપનીને માહિતી જાહેર કરવા અથવા ગ્રાહકની પરવાનગી સાથે જાહેર કરવા માટે પૂછે.
 - d. જો કંપનીને ગ્રાહકો વિશે સંદર્ભ આપવા માટે પૂછવામાં આવે તો તે આફવા પૂર્વે તેન/તેણીની લેખિત પરવાનગી પ્રાપ્ત કરશે.
- iii. ગ્રાહકને કંપની તેના/તેણીના વિશે ધરાવે તે અંગત નોંધને પહોંચ માટે મોજૂદ કાનૂની કાર્યરેખા હેઠળ તેના/તેણીના અધિકારોની માત્રામાં માહિતગાર કરશે.
- iv. કંપની તેના સહિત કોઈ પણ દ્વારા માર્કેટિંગના હેતુઓ માટે ગ્રાહકની અંગત માહિતીનો ઉપયોગ નહીં કરશે, સિવાય કે ગ્રાહકે આવું કરવા માટે વિશિષ્ટ રીતે અધિકૃતિ આપી હોય.

XI. સામાન્ય:

- i. કંપની ઋણદારની બાબતોમાં ચંચુપાત કરવાથી દૂર રહેશે, સિવાય કે લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં હેતુઓ પૂરા પાડવામાં આવ્યા હોય (સિવાય કે માહિતી ઋણદારે અગાઉ જાહેર નહીં કરી હોય, તે ધ્યાનમાં આવે).
- ii. જો ઋણદાર પાસેથી ઋણનું ખાતું ટ્રાન્સફર કરવા માટે વિનંતી આવે તો, સંમતિ હોય કે નહીં, એટલે કે, જો કોઈ હોય તો, કંપનીને વાંધો હોય તો વિનંતીની પ્રાપ્તિની તારીખથી 21 દિવસમાં જાણકારી

આપશે. આનું ટ્રાન્સફર કાયદા અનુસાર પારદર્શક કરારના નિયમો અનુસાર રહેશે.

- iii. લોન અપાય ત્યારે કંપની ગ્રાહકને રકમ, મુદત અને પુનઃચુકવણી સમયગાળાની દ્રષ્ટિએ પુનઃચુકવણીની પ્રક્રિયા સમજાવશે. જોકે ગ્રાહક પુનઃચુકવણી સમયસૂચિનું પાલન નહીં કરે તો આ ધરતીના કાયદા અનુસાર વ્યાખ્યા કરેલી પ્રક્રિયાનું લેણાંની વસૂલી કરવા માટે પાલન કરશે. પ્રક્રિયામાં તેને/તેણીને નોટિસ મોકલીને યાદગીરી અપાવશે અથવા અંગત મુલાકાત અને/અથવા જામીનગીરીનો પુનઃકબજો, જો કોઈ હોય તો, વિશે યાદગીરી આપવાનું સંકળાયેલું છે.
- iv. લોનની વસૂલીની બાબતમાં કંપની સતમણી નહીં કરશે, એટલે કે, ઋણદારને ગમે તે સમયે સતત પરેશાન કરવું, લોનની વસૂલી માટે તાકાતનો ઉપયોગ વગેરે. ગ્રાહક પાસેથી ફરિયાદોમાં કંપનીના કર્મચારીઓનું ખરાબ વર્તન પણ સમાવિષ્ટ હોવાથી કંપની કર્મચારીઓ યોગ્ય રીતે ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતા તાલીમબદ્ધ હોય તેની ખાતરી રાખવાની રહેશે.
- v. કંપની નિમ્નલિખિત સ્થિતિઓમાં હાઉસિંગ લોનના પ્રી-ક્લોઝર પર પૂર્વ-ચુકવણી લેવી અથવા ઇંડ લાગુ નહીં કરશે:
 - a) હાઉસિંગ ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરની હોય અને કોઈ પણ સ્રોતમાંથી પ્રી-ક્લોઝર કરવામાં આવે.
 - b) હાઉસિંગ લોન ફિક્સ વ્યાજ દરે હોય અને લોન ઋણદાર દ્વારા તેમના પોતાના સ્રોતમાંથી પ્રી-ક્લોઝર કરવામાં આવે.

આ હેતુ માટે "પોતાના સ્રોતો" 8 ની અભિવ્યક્તિનો અર્થ બેન્ક/એચએફસી/એનબીએફસી અને/અથવા નાણાકીય સંસ્થા પાસેથી ઋણ લેવા સિવાયના કોઈ પણ અન્ય સ્રોત.

- vi. બધી બમણા/વિશેષ દર (ફિક્સ અને ફ્લોટિંગનું સંયોજન)ની હાઉસિંગ લોન પ્રી-ક્લોઝરના સમયે લોન ફિક્સ હોય કે ફ્લોટિંગ રેટની હોય, તેને આધારે ફિક્સ/ફ્લોટિંગ દરને લાગુ પ્રી-ક્લોઝર નિયમોને આકર્ષશે. જો બમણા/વિશેષ દર (ફિક્સ અને ફ્લોટિંગનું સંયોજન)ની હાઉસિંગ લોન હોય તો ફ્લોટિંગ રેટ માટે પ્રી-ક્લોઝર નિયમો ફિક્સ વ્યાજ દરના સમયગાળાની સમાપ્તિ પછી લોન ફ્લોટિંગ રેટ લોનમાં ફેરવવામાં આવ્યા પછી લાગુ થશે. આ આવી બધી બમણા/વિશેષ દરની હાઉસિંગ લોન હવે પછી ફોરક્લોઝર તરીકે લાગુ કરાય છે. અત્રે એ પણ સ્પષ્ટ કરાય છે કે ફિક્સ રેટની લોનમાં દર લોનની સંપૂર્ણ મુદત માટે ફિક્સ રહેશે.
- vii. કંપની સહ-જવાબદાર(રો) સાથે અથવા વિના, વ્યક્તિગત ઋણદારોને વેપાર સિવાયના અન્ય હેતુઓ માટે મંજૂર કોઈ પણ ફ્લોટિંગ રેટની મુદતી લોન પર ફોરક્લોઝર શુલ્ક/પૂર્વ-ચુકવણી ઇંડ લાગુ નહીં થશે.
- viii. કંપની અને વ્યક્તિગત ઋણદાર વચ્ચે સંમત હાઉસિંગ લોનના મુખ્ય નિયમો અને શરતોની ઝડપી અને સારી સમજ માટે કંપની બધા કિસ્સામાં આવી લોનના સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (એમઆઈટીસી)નો સમાવેશ ધરાવતા દસ્તાવેજ પ્રાપ્ત કરશે. દસ્તાવેજ કંપની દ્વારા પ્રાપ્ત મોજૂદ લોન અને જામીનગીરીના દસ્તાવેજો ઉપરાંત હશે. કંપનીને આવા દસ્તાવેજ ડુપ્લિકેટમાં અને ઋણદાર દ્વારા સમજી શકાય તે ભાષામાં તૈયાર કરવાની સલાહ છે. કંપની અને ઋણદાર વચ્ચે

યોગ્ય રીતે અમલ કરેલી ડુપ્લિકેટ નકલ પહોંચ હેઠળ ઋણદારને હસ્તક કરવાની રહેશે.

- ix. વિવિધ મુખ્ય પાસાનું પ્રદર્શન, જેમ કે, સેવા શુલ્ક, વ્યાજ દર, દંડનીય શુલ્ક (જો કોઈ હોય તો), ઓફર કરાતી સેવાઓ, પ્રોડક્ટની માહિતી, વિવિધ લેણદેણ માટે સમયના નિયમો અને ફરિયાદ નિવારણ ચંત્રણા વગેરે કંપનીની કામગીરીમાં પારદર્શકતા પ્રોત્સાહિત કરે તે આવશ્યક છે. કંપની માસ્ટર ડાયરેક્શન એનબીએફસી- એચએફસી ડાયરેક્શન 2021માં ઉલ્લેખ અનુસાર "નોટિસ બોર્ડ," "પુસ્તિકાઓ/પત્રકો." "વેબસાઈટ," "પ્રદર્શનનાં અન્ય માધ્યમ" અને "અન્ય મુદ્દાઓ" પર સૂચનાઓનું પાલન કરશે.
- x. કંપની નિમ્નલિખિત કોઈ પણ એક અથવા વધુ ભાષામાં પોતાની પ્રોડક્ટો અને સેવાઓની માહિતી પ્રદર્શિત કરશે: હિંદી, અંગ્રેજી અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષા.
- xi. કંપની ધિરાણની બાબતમાં જાતિ, લિંગ અને ધર્મને નામે ભેદભાવ નહીં કરશે. ઉપરાંત કંપની પ્રોડક્ટો, સેવાઓ, સુવિધાઓ વગેરે આપવા સમયે વિકલાંગતાનાં કારણોસર દ્રષ્ટિમાં ખામી ધરાવતા અથવા શારીરિક રીતે પડકારનો સામનો કરતા અરજદારો સાથે ભેદભાવ નહીં કરશે. જોકે તેનો અર્થ એવો નથી કે કંપની સમાજના અલગ અલગ વર્ગો માટે યોજનાઓ ઘડે અથવા ઘડાયેલી યોજનાઓમાં ભાગ લેશે.

XII. ફરિયાદ અને તકરાર નિવારણ

- a) કંપની ફરિયાદો અને તકરારોના નિવારણ માટે ફરિયાદ નિવારણ ચંત્રણા ધરાવે છે. આવી ચંત્રણાએ એ ખાતરી રાખવી જોઈએ કે ધિરાણ સંસ્થાના કારોબારીઓના નિર્ણયોમાંથી ઉદભવતા સર્વ વિખવાદો સાંભળવામાં આવે અને આગામી કમસેકમ ઉચ્ચ સ્તરે તેનો નિકાલ લાવવામાં આવે.
- b) કંપની ઓનલાઈન પ્રાપ્ત થાય તે સહિત તેનાં દરેક કાર્યાલયોમાં ફરિયાદો અને તકરારો પ્રાપ્ત, નોંધણી અને નિકાલ માટે પ્રણાલી અને પ્રક્રિયા ધરાવે છે.
- c) જો ફરિયાદ ગ્રાહક પાસેથી લેખિતમાં પ્રાપ્ત થાય તો કંપની એક સપ્તાહમાં તેને/તેણીને પહોંચ/પ્રતિસાદ આપવાનો પ્રયાસ કરશે. પહોંચમાં ફરિયાદ સાથે લેણદેણ કરતા અધિકારીનું નામ અને હોદ્દો સમાવિષ્ટ હોવા જોઈએ. જો ફરિયાદ કંપનીના નિયુક્ત ટેલિફોન હેલ્પડેસ્ક અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર ફોન પરથી કરવામાં આવે તો ગ્રાહકને ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર આપવામાં આવશે અને ઉચિત સમયમાં પ્રગતિ વિશે માહિતગાર રાખવામાં આવશે.
- d) મામલો પરીક્ષણ કર્યા પછી કંપની પ્રતિસાદ આપવા માટે તેને વધુ સમય કેમ લાગી રહ્યો છે તેનો પ્રથમ પ્રતિસાદ ગ્રાહકને આપશે અથવા સમજાવશે અને ફરિયાદની પ્રાપ્તિના છ સપ્તાહમાં આપવા કરવાનો પ્રયાસ કરશે અને તે/તેણીને જો તેને/તેણીને સંતોષ નહીં થાય તો તેની/તેણીની ફરિયાદ આગળ કઈ રીતે લઈ જવા તે વિશે માહિતગાર કરશે.
- e) કંપની તેની વેબસાઈટ અને તેની દરેક શાખામાં અદ્યતન ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ચંત્રણા પ્રસિદ્ધ

કરશે, જેમાં ઇ-મેઈલ આઈડી અને અન્ય સંપર્ક વિગતો હશે, જેની પર ફરિયાદ નોંધાવી શકાશે, ત્રસ્ત ઋણદાર દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવવા માટે મુદ્દાનો ઉકેલ લાવવા માટે ટર્નઅરાઉન્ડ સમય, ફરિયાદ વધુ આગળ લઈ જવા માટે વિગતોનો સમાવેશ રહેશે.

- f) જો ફરિયાદીને એક મહિનાના સમયમાં કંપની પાસેથી પ્રતિસાદ પ્રાપ્ત નહીં થાય અથવા પ્રાપ્ત પ્રતિસાદથી સંતોષ નહીં થાય તો ફરિયાદી એનએચબીની વેબસાઈટ પર ઓનલાઈન તેની ફરિયાદ નોંધાવીને નેશનલ હાઉસિંગ બેન્કના કમ્પ્લેઈન્ટ રિડ્રેસલ સેલ અથવા એનએચબી, નવી દિલ્હીને ટપાલ થકી મોકલાવી શકે છે.

XIII. જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ

- a) કંપની સર્વ જાહેરાતો અને પ્રમોશનલ સામગ્રીઓ સ્પષ્ટ અને વાસ્તવિક હોય તેની ખાતરી રાખશે.
- b) કોઈ પણ મિડિયા અને પ્રમોશનલ સાહિત્યમાં કોઈ પણ જાહેરાત, જે સેવાઓ અથવા પ્રોડક્ટ વિશે ધ્યાન દોરે અને વ્યાજ દરનો સંદર્ભ સમાવિષ્ટ હોય તો કંપની અન્ય ફી અને શુલ્ક લાગુ થશે કે નહીં તેનો સંકેત આપશે અને સુસંગત નિયમો અને શરતોની સંપૂર્ણ વિગતો વિનંતી પર અથવા વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ કરશે.
- c) કંપની તેમની શાખાઓમાં નોટિસો લગાવીને, ટેલિફોન અથવા હેલ્પલાઈનનો પર, કંપનીની વેબસાઈટ પર, નિયુક્ત સ્ટાફ/હેલ્પ ડેસ્ક થકી અથવા સર્વિસ ગાઈડ/ટેરિફ શિડ્યુલ પૂરું પાડીને વ્યાજ દરો, સામાન્ય ફી અને શુલ્ક (દંડનીય શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો તેના સહિત) પર માહિતી આપશે.
- d) જો કંપની સપોર્ટ સર્વિસીસ પૂરી પાડવા માટે થર્ડ પાર્ટીઓની સેવાઓ લે તો કંપની આવી થર્ડ પાર્ટીઓ ગ્રાહકોની અંગત માહિતી (જો આવી થર્ડ પાર્ટીઓને કોઈ પણ ઉપલબ્ધ હોય) કંપની હાથ ધરે તે જ ગોપનીયતા અને સલામતી સાથે હાથ ધરશે.
- e) કંપનીને યોગ્ય લાગે તો સમયાંતરે ગ્રાહકોને તેમના દ્વારા ઉપલબ્ધ તેમની પ્રોડક્ટોની વિવિધ વિશિષ્ટતાઓની જાણકારી આપશે. પ્રોડક્ટો /સેવાઓ સંબંધમાં તેમની અન્ય પ્રોડક્ટો અથવા પ્રમોશનલ ઓફરો વિશે માહિતી ગ્રાહકોને ત્યારે જ અપાશે જ્યારે તે /તેણીએ મેઈલથી અથવા વેબસાઈટ પર તે માટે નોંધણી કરીને અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર આવી માહિતી /સેવા પ્રાપ્ત કરવા સંમતિ આપી હોય.
- f) કંપનીએ તેમની ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઓ (ડીએસએ) અંગત રીતે અથવા ટેલિફોનથી પ્રોડક્ટો વેચવા માટે ગ્રાહકોનો સંપર્ક કરે ત્યારે પોતાની ઓળખ માટે આવશ્યક અન્ય બાબતો સાથે પ્રોડક્ટો /સેવાઓ ઉપલબ્ધ કરવા ડીએસએ માટે આચારસંહિતા મુકરર કરી છે.
- g) જો ગ્રાહક પાસેથી કંપનીના પ્રતિનિધિ/કુરિયર અથવા ડીએસએ કોઈ પણ અયોગ્ય આચરણમાં સંડોવાય અથવા આ સંહિતાનું ઉલ્લંઘન કરે એવી કોઈ પણ ફરિયાદની પ્રાપ્તિના સંજોગોમાં તપાસ કરવા અને ફરિયાદ હાથ ધરવા માટે યોગ્ય પગલાં લેવાનાં રહેશે અને તેનો યોગ્ય ઉકેલ લાવવાનો

રહેશે.

XIV. એકલ /સંયુક્ત ઋણદારોના નિધનના સંજોગોમાં જામીનગીરી /મિલકતના દસ્તાવેજો જારી કરવાની પ્રક્રિયા.

એકલ /સંયુક્ત ઋણદારના નિધનના ઓચિંતા સંજોગોમાં કંપની નોમિની/કાનૂની વારસદારોને મૂળ મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરશે.

મૃત ગ્રાહકોના મૂળ દસ્તાવેજો પ્રાપ્ત કરવાના કિસ્સામાં નોમિની /કાનૂની વારસદારોના નિમ્નલિખિત દસ્તાવેજો કંપની દ્વારા વેરિફાઈ કરાશે:

- i. ગ્રાહકનો મૃત્યુનો દાખલો
- ii. મોજૂદ કેવાયસી નિયમો અનુસાર સંબંધ સ્થાપિત કરતા દસ્તાવેજ.
- iii. કાનૂની વારસદારનો દાખલો /સક્સેશન સર્ટિફિકેટ /વહીવટી તંત્રનો પત્ર.
- iv. નોમિની /કાનૂની વારસદારનો ફોટો આઈડી પુરાવો.
- v. નોમિનીન /કાનૂની વારસદારનો ફોટો અને સહી, ઓળખનો પુરાવો
- vi. જો બધા કાનૂની વારસદારો દસ્તાવેજોના કલેક્શન સમયે હાજર નહીં હોય તો: દરેક પાસેથી કંપની દ્વારા ઈચ્છિત ફોર્મેટમાં પીઓએ પ્રાપ્ત કરવાનું રહેશે.

XV. માઈક્રોફાઈનાન્સ ઋણદારો પ્રત્યે આચરણ પર માર્ગદર્શિકાઓ

ઉપરાંત કંપની આરબીઆઈના માસ્ટર ડાયરેક્ટર- રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઈન્ડિયા (રેગ્યુલેટરી ફ્રેમવર્ક ફોર માઈક્રોફાઈનાન્સ લોન્સ) ડાયરેક્શન્સ, 2022 RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038 તારીખ 14મી માર્ચ, 2022 હેઠળ આવશ્યક અનુસાર બીડાણ । તરીકે વિગત આપેલા માઈક્રોફાઈનાન્સ ઋણદારો પ્રત્યે આચરણમાં માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરશે.

XVI. સંહિતાની સમીક્ષા

બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટરો ન્યાયી વ્યવહારોની સંહિતાની અભિમુખતા અને વ્યવસ્થાપનના વિવિધ સ્તરે ફરિયાદ નિવારણ યંત્રણાની કામગીરીની વાર્ષિક સમીક્ષા હાથ ધરશે.

રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઈન્ડિયા ("આરબીઆઈ") દ્વારા RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC.No. 120/03.10.136 /2020-21 તારીખ 17મી ફેબ્રુઆરી, 2021 અંતર્ગત જારી ("કંપની/પીસીએચએફએલ") ચેપ્ટર XIII" ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (એફપીસી)" ઓફ માસ્ટર ડાયરેક્શન- નોન- બેન્કિંગ ફાઈનાન્શિયલ કંપની- હાઉસિંગ ફાઈનાન્સ કંપની (રિઝર્વ બેન્ક) ડાયરેક્શન્સ 2021 અંતર્ગત કંપની આરબીઆઈના માસ્ટર ડાયરેક્શન-રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઈન્ડિયા (રેગ્યુલેટરી ફેમવર્ક ફોર માઈક્રોફાઈનાન્સ લોન્સ) ડાયરેક્શન્સ 2022 RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038 તારીખ 14મી માર્ચ, 2022 અંતર્ગત વિગતવાર આચારસંહિતાનું પાલન કરવા માટે બંધાયેલી રહેશે.

લોન માટે અરજી અને તેમની પ્રક્રિયા

કંપની માઈક્રોફાઈનાન્સ લોન આપે છે, એટલે કે, અંતિમ ઉપભોક્તા અને અરજી /પ્રક્રિયા /વિતરણ (પ્રત્યક્ષ અથવા ડિજિટલ ચેનલ થકી) માધ્યમ ગમે તે હોવા છતાં રૂ. 3,00,000 સુધી વાર્ષિક ધરગથ્થુ આવક ધરાવતા પરિવારને કોલેટરલ મુક્ત લોન આપે છે. ધરગથ્થુનો અર્થ વ્યક્તિગત પારિવારિક એકમ, એટલે કે, પતિ, પત્ની અને તેના અપરિણીત સંતાન.

ઉપરાંત આવી માઈક્રોફાઈનાન્સ લોન ઋણદારના કોઈ પણ ડિપોઝિટ ખાતા પર ભારણ સાથે લિંક્ડ નહીં રહેશે.

ગુપ્તતા અને ગોપનીયતા

કંપની ક્રેડિટ ઈન્ફોર્મેશન કંપની (સીઆઈસી)ને પારિવારિક આવક સંબંધમાં માહિતી ફરજિયાત રીતે સુપરત કરશે અને જાણકારી આપેલી પારિવારિક આવક અને આકલન કરેલી પારિવારિક આવક વચ્ચે કોઈ પણ અંતરનાં કારણો સીઆઈસી પાસે આકલન કરેલી પારિવારિક આવક અપડેટ કરવા પૂર્વે ઋણદાર/રો પાસેથી વિશિષ્ટ રીતે નિશ્ચિત કરવાની રહેશે.

કંપની સીઆઈસીને સમયસર અને અચૂક ડેટા પૂરો પાડવાની ખાતરી રાખશે અને જેવાના બોજના સ્તર સાથે અભિમુખતાની ખાતરી રાખવા માટે તેમને ઉપલબ્ધ ડેટાનો ઉપયોગ કરશે. ઉપરાંત કંપની ઋણદાર પાસેથી ઘોષણા, તેમનાં બેન્ક અકાઉન્ટનાં નિવેદન અને સ્થાનિક પૂછપરછ જેવા અન્ય સ્ત્રોતોમાંથી પણ તે નિશ્ચિત કરશે.

વ્યાજ દર/નીતિ

કંપની માઈક્રોફાઈનાન્સ લોન્સની પ્રાઈસિંગ સંબંધમાં બોર્ડ માન્ય નીતિનો અમલ કરશે, જે સાથોસાથ સર્વ-સમાવિષ્ટ વ્યાજ દર તારવવા માટે વ્યાજ દર મોડેલ/અભિગમ, ડ્રંડસના ખર્ચ જેવા વ્યાજ દરનાં ઘટકોનું

રેખાંકન, જોખમ પ્રીમિયમ અને માર્જિન વગેરે, ઋણદારની નિર્ધારિત શ્રેણી માટે દરેક ઘટકના સ્પેડની શ્રેણી અને માઈક્રોફાઈનાન્સ લોનને લાગુ વ્યાજ દરની સીલિંગ અને અન્ય બધા શુલ્કને આવરી લેશે. કંપની માઈક્રોફાઈનાન્સ લોન પર લાગુ વ્યાજ દરો અને અન્ય શુલ્ક/ફી આકરી નહીં હોય તેની ખાતરી રાખશે.

કંપની પ્રમાણસર સમજવામાં આસા પત્રકમાં સંભાવ્ય ઋણદારને પ્રાઈસિંગ સંબંધી માહિતી જાહેર કરશે, જેમાં માઈક્રોફાઈનાન્સ લોન સંબંધમાં મહત્ત્વપૂર્ણ વિગતો, માઈક્રોફાઈનાન્સ ઋણદારમને લાગુ કોઈ પણ અન્ય કોલેટરાઈઝ્ડ લોન અને ફીનો સમાવેશ રહેશે. માઈક્રોફાઈનાન્સ લોન પર કોઈ પ્રી- પેમેન્ટ પેનલ્ટી નહીં રહેશે.

કંપની મુખ્યત્વે તેનાં બધાં કાર્યાલયો, સંબંધિત લોન માટે તેના દ્વારા જારી કોઈ પણ સાહિત્ય અને તેની વેબસાઈટો પર માઈક્રોફાઈનાન્સ લોન પર લાગુ લઘુત્તમ, મહત્તમ અને સરેરાશ વ્યાજ દરો બરોબર દેખાય તે રીતે પ્રદર્શિત કરશે.

કંપની વ્યાજ દરો અથવા કોઈ અન્ય શુલ્કમાં કોઈ પણ ફેરફાર હોય તો ઢણદારને અગાઉથી જાણ કરશે અને આવા ફેરફાર સંભાવ્ય અસરથી જ અમલી બનશે.

નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

કંપની ઋણદાર દ્વારા સમજાય તે ભાષામાં માઈક્રોફાઈનાન્સ લોન માટે લોન કરારનું સ્ટાન્ડર્ડ સ્વરૂપ તૈયાર કરશે.

કંપની નિમ્નલિખિત માહિતીનો સમાવેશ ધરાવતા ઋણદાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં ઋણદારને લોન કાર્ડ પૂરું પાડવામાં આવશે:

- (i) ઋણદારની પૂરતી ઓળખ દર્શાવતી માહિતી,
- (ii) લોનના પ્રાઈસિંગ સંબંધમાં સરળ વિગતો,
- (iii) લોન સાથે સંકળાયેલા બધા અન્ય નિયમો અને શરતો;
- (iv) પ્રાપ્ત હપ્તા અને આખરી ડિસ્ચાર્જ સહિત બધી પુનઃચુકવણીઓ સામે પહોંચ, અને
- (v) નોડલ ઓફિસરનાં નામ અને સરનામા સહિત ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલીની વિગતો.

કંપની બિન- ધિરાણ પ્રોડક્ટો જારી કરવામાં આવે ત્યારે ઋણદરોની સંપૂર્ણ સંમતિથી જ તેવું કરાય અને આવી પ્રોડક્ટો માટે ફી માળખું લોન કાર્ડમાં જ ઋણદારને વિશિષ્ટ રીતે જાણ કરાય તેની ખાતરી રાખશે.

સામાન્ય

કંપની દ્વારા કોઈ પણ પ્રવૃત્તિનું આઉટસોર્સિંગ તેની જવાબદારીઓ ખતમ કરતી નથી અને આ નિર્દેશોનું પાલન કરવાની જવાબદારી એકમાત્ર કંપની પાસે રહેશે.

કંપની કર્મચારીઓના આચરણ અને તેમની ભરતી, તાલીમ અને દેખરેખ માટે પ્રણાલીઓ સંબંધમાં નીતિ ધરાવશે, જેમાં ભરતી માટે લઘુત્તમ પાત્રતા અને રોજબરોજની પ્રવૃત્તિઓ હાથ ધરવા માટે જરૂરી તાલીમ સાધનો પર માર્ગદર્શિકાઓ ઘડી કાઢશે. ગ્રાહકો પ્રત્યે કર્મચારીઓના આચરણમાં તેમના ભરપાઈના મેટ્રિક્સમાં યોગ્ય સમાવેશ કરવામાં આવશે. ઉપરાંત કર્મચારીને માઈક્રોફાઈનાન્સના સંભાવ્ય ઋણદારોના પરિવારની આવક અને મોજૂદ ઋણ સંબંધમાં આકલન/પૂછપરછ પર તાલીમ અપાશે. ઋણદારોને અપાનારી કોઈ પણ તાલીમ નિઃશુલ્ક રહેશે.

ફરિયાદ અને તકરાર નિવારણ

કંપની આવી લોનના ઋણદારને નોડલ ઓફિસરનું નામ અને સંપર્ક નંબર સહિત ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલીની વિગતોની પૂર્વસક્રિય રીતે માહિતી આપશે.

કંપની પુનઃચુકવણી સંબંધી મુશ્કેલીઓ સમનો કરતા ઋણદારોની ઓળખ, આવા ઋણદારો સાથે સહભાગી થવા અને ઉપલબ્ધ ઉકેલ વિશે તેમને જરૂરી માર્ગદર્શન આપવા માટે યંત્રણા ઘડી કાઢશે.

કંપની પાસે વસૂલી સંબંધી ફરિયાદોના ઉકેલ માટે સમર્પિત યંત્રણા હોવી જોઈએ અને આ યંત્રણાની વિગતો લોનના વિતરણ સમયે ઋણદારને પૂરી પાડવાની રહેશે.

કંપની લોન કરારમાં ઘોષણા/વેબસાઈટ/ઓફિસો/શાખાના સંકુલોમાં પ્રદર્શન થકી તેના કર્મચારીઓ અથવા આઉટસોર્સ કરાયેલી એજન્સીના કર્મચારીઓ દ્વારા કોઈ પણ અયોગ્ય વર્તન માટે તેઓ જવાબદાર રહેશે અને આવા કોઈ પણ મામલા ધ્યાનમાં લાવવામાં આવે તો સમયસર ફરિયાદ નિવારણ પૂરું પાડવા માટે સંમત છે.

લોનની વસૂલી

કંપની પુનઃચુકવણી સંબંધી મુશ્કેલીઓ સમનો કરતા ઋણદારોની ઓળખ, આવા ઋણદારો સાથે સહભાગી થવા અને ઉપલબ્ધ ઉકેલ વિશે તેમને જરૂરી માર્ગદર્શન આપવા માટે યંત્રણા ઘડી કાઢશે.

આવી લોનની વસૂલી ઋણદાર અને કંપની દ્વારા આપસમાં નક્કી કરેલી નિયુક્ત/મધ્યવર્તી નિયુક્ત જગ્યાઓ ખાતે કરાશે. જો ઋણદાર નિયુક્ત/મધ્યવર્તી નિયુક્ત જગ્યાએ એક કે વધુ લાગલગાટ વાર સામે નહીં આવે તો ઋણદારનાં ઘર અથવા કાર્યસ્થળે વસૂલી કરવા માટે ફિલ્ડ સ્ટાફ જઈ શકે છે.

કંપની અથવા તેના એજન્ટો વસૂલી માટે કોઈ પણ કપરી પદ્ધતિમાં સહભાગી નહીં થશે અને આવા ઋણદારોને સહભાગી કરવા સાથે સામાન્ય રીતે લેણાંની વસૂલી માટે કંપનીની નીતિમાં ઘડાયેલી માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરશે. તે નિમ્નલિખિતની ખાતરી રાખશે:

- i. ધમકાવતી અથવા ગાળાગાળીની ભાષાનો ઉપયોગ નહીં કરશે,

- ii. રિકવરી એજન્ટ ઋણદારને વારંવાર કોલ નહીં કરશે અને/અથવા ઋણદારને સવારે 9.00 પૂર્વે અને સાંજે 6.00 વાગ્યા પછી કોલ નહીં કરશે.
- iii. રિકવરી એજન્ટ ઋણદારના સંબંધીઓ, મિત્રો અથવા સહ- કર્મચારીઓની સતામણી નહીં કરશે.
- iv. ઋણદારનાં નામ પ્રસિદ્ધ નહીં કરશે.
ઋણદાર અથવા ઋણદારના પરિવાર/અસ્કયામતો/પ્રતિષ્ઠાને હાનિ પહોંચાડવા માટે હિંસા અથવા આવાં અન્ય માધ્યમનો ઉપયોગ નહીં કરશે અથવા ઉપયોગ કરવાની ધમકી નહીં આપશે.
- v. રિકવરી એજન્ટ ઋણની માત્રા અથવા ચુકવણી નહીં કરવાનાં પરિણામ વિશે ઋણદારને ગેરમાર્ગે નહીં દોરશે.

કંપની રિકવરી એજન્ટોને જોડવા માટે યોગ્ય સૂઝબૂઝભરી પ્રક્રિયા ઘડી કાઢશે. કંપની તેમના દ્વારા જોડેલા નોમિનેટેડ રિકવરી એજન્ટો તેમના કર્મચારીઓના ભૂતકાળની વિશ્વસનીયતાની પરખ કરશે.

રિકવરી એજન્ટએ તેને જારી ઓળખપત્ર સાથે કંપની પાસેથી સૂચનાની નકલ અને અધિકૃતિ પત્ર જોડે રાખવાના રહેશે.

કંપની તેમની વેબસાઈટ પર તેમના દ્વારા જોડેલી રિકવરી એજન્ટોની વિગતવાર યાદી મૂકશે, જે સમયાંતરે અપડેટ કરાશે.