ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ
(જુલાઈ, 2025)

સામગ્રી

1. ઉદ્દેશ અને એપ્લિકેશન:........ 3
2. ગ્રાહકો માટે અમારી પ્રતિબદ્ધતાઓ:........ 3
3. ડિસ્ક્લોઝર અને પારદર્શિતા........ 5
4. જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ........ 9
5. ગોપનીયતા અને ગુપ્તતા:........ 9
6. દેય રકમનું કલેક્શન:........ 10
7. ફરિયાદ અને તકરારને ઉકેલવા માટે ફરિયાદ અને તકરાર નિવારણ તંત્ર:........ 11
8. ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ: 13
9. લોન:........ 13
10. ગેરંટર્સ:........ 15
11. જનરલ:........ 15

ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે કંપનીના તમામ કર્મચારી સભ્યો, અધિકારીઓ અને અધિકૃત પ્રતિનિધિઓએ ચુસ્તપણે કોડનું પાલન કરવાનું રહેશે.

1. ઉદ્દેશ અને એપ્લિકેશન:

1.1 કોડનો ઉદ્દેશ

બજાજ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડે શ્રેષ્ઠ કોર્પોરેટ પ્રથાઓને અનુસરવાનો અને બિઝનેસ પ્રથાઓમાં પારદર્શિતા લાવવાનો અને તેના દ્વારા ગ્રાહકના વિશ્વાસમાં વધારો કરવાનો ઉદ્દેશ નિર્ધારિત કર્યો છે. તદનુસાર, ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ આ હેતુ સાથે નિર્ધારિત કરેલ છે:

i) ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવામાં ન્યૂનતમ ધોરણો સેટ કરીને સારી અને ફેર પ્રેક્ટિસને પ્રમોટ કરવી;
ii) પારદર્શિતા વધારવી, જેથી ગ્રાહકોને કંપની દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવતી સર્વિસ અંગે વાજબી અપેક્ષા રાખવાની બહેતર સમજ મળી શકે;

iii) ઉચ્ચ કાર્યકારી ધોરણો પ્રાપ્ત કરવા માટે સ્પર્ધા દ્વારા માર્કેટ પરિબળોને પ્રોત્સાહન આપવું; અને

iv) ગ્રાહક અને કંપની વચ્ચે નિષ્પક્ષ અને મૈત્રીપૂર્ણ સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવું અને આ રીતે કંપની તરફ લોકોના વિશ્વાસમાં વધારો કરવો.

1.2 કોડની એપ્લિકેશન

આ કોડના તમામ ભાગ, હાલમાં પ્રદાન થતી અથવા હવે પછી રજૂ થનાર, તમામ પ્રૉડક્ટ અને સર્વિસિસ પર અપ્લાઇ થાય છે. તે બીએચએફએલના તમામ કર્મચારીઓ પર પણ અપ્લાઇ થાય છે.

2. ગ્રાહકો માટે અમારી પ્રતિબદ્ધતાઓ:

2.1 ગ્રાહકો સાથેના તમામ વ્યવહારમાં ઉચિત અને વ્યાજબી રીતે વર્તવા માટે, આ સુનિશ્ચિત કરવું:

કંપની એ પ્રદાન કરતી પ્રૉડક્ટ અને સર્વિસ માટે સાથે તેમના કર્મચારીઓ દ્વારા પાલન થતી કાર્યવાહી અને પ્રેક્ટિસ માટે આ કોડમાંની પ્રતિબદ્ધતા અને ધોરણોને પૂર્ણ કરે છે. અમારી તમામ પ્રૉડક્ટ અને સર્વિસ સંબંધિત કાયદા અને નિયમોનું પાલન કરે છે; અને ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહાર અખંડિતતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત રહેશે.

2.1.1 ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે, કંપની લોન એગ્રીમેન્ટના નિયમો અને શરતોમાં પ્રદાન કરવામાં આવેલ હેતુ(ઓ) સિવાય કરજદારની બાબતમાં હસ્તક્ષેપ કરવાનું ટાળે છે.

2.2 ગ્રાહકોને અમારી ફાઇનાન્શિયલ પ્રૉડક્ટ અને સર્વિસની સમજ પડે એ માટે મદદ કરવા માટે, આ સુનિશ્ચિત કરવું :

(i) જાહેરાતો અને પ્રમોશનલ સાહિત્યની સામગ્રી શક્ય ત્યાં સુધી સ્પષ્ટ હોય અને ભ્રામક ના હોય.

(ii) ગ્રાહકોને પ્રૉડક્ટ અને સર્વિસ વિશેની માહિતી ધરાવતા સંબંધિત ડૉક્યૂમેન્ટ વગેરે નીચેની કોઈપણ એક અથવા વધુ ભાષાઓમાં સમજાવવામાં અને પ્રદાન કરવામાં આવશે, જેમ કે: અંગ્રેજી, હિન્દી,અથવા યોગ્ય પ્રાદેશિક/સ્થાનિક ભાષા. સંપૂર્ણ પારદર્શિતાની ખાતરી કરવા માટે, ગ્રાહકોને પ્રૉડક્ટ અને સર્વિસની પ્રકૃતિ, તેમના નિયમો અને શરતો, વાર્ષિક વ્યાજ દર / સર્વિસ શુલ્ક, દંડ અને અન્ય શુલ્ક, લોન પ્રૉડક્ટની સર્વિસ આપવા માટે ચૂકવવાપાત્ર

ઇએમઆઇ, પ્રૉડક્ટ માટે કંપનીને સબમિટ કરવાના ડૉક્યૂમેન્ટ વગેરે, જે લાગુ હોય તે, વિશે સ્પષ્ટ માહિતી આપવાની રહેશે.

(iii) ગ્રાહકોને તેમને મળતા ફાયદાઓ વિશે સંપૂર્ણ માહિતી આપવામાં આવશે, તેઓ કેવી રીતે આવા ફાયદાઓ મેળવી શકે છે, તેમની ફાઇનાન્શિયલ અસરો અને તેમના પ્રશ્નો વિશે કોઈ શંકા હોય તો કોનો સંપર્ક કરવો.

(iv) કંપની આ બાબતમાં ગ્રાહકને યોગ્ય માર્ગદર્શન પ્રદાન કરવા માટે હેલ્પલાઇન પ્રદાન કરશે. ઉપરોક્ત ઉપરાંત, ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદોનાં નિવારણ માટે જે જવાબદાર હોય તે નિયુક્ત અધિકારી(ઓ) નાં નામ તેમની સંપર્ક વિગતો સાથે આપવામાં આવશે.

2.3 ગ્રાહકોને અમારી પ્રૉડક્ટ અને સર્વિસનો ઉપયોગ કરવામાં મદદ કરવા માટે:

(i) કંપની ઇન્ટરએક્ટિવ મીટિંગ દ્વારા, વેબસાઇટ પર ડિસ્પ્લે દ્વારા, કમ્યુનિકેશનના યોગ્ય માધ્યમ દ્વારા મેસેજ કરીને અથવા પ્રિન્ટ કરેલ પત્રોને મેઇલ કરીને ગ્રાહકોને નિયમિત, યોગ્ય અપડેટ પ્રદાન કરશે.

કંપની વ્યાજ દર, વિતરણ શેડ્યૂલ, વિવિધ શુલ્ક અને નિયમો અને શરતો વગેરેમાં કરાયેલ ફેરફારો વિશેની માહિતીનો પ્રસાર કરશે.

(ii) વ્યાજ / શુલ્કમાં ફેરફારની જાણ તેને લાગુ કરતાં પહેલાં યોગ્ય પૂર્વ સૂચના દ્વારા સૂચિત કરવામાં આવશે. વ્યાજ દર અથવા સર્વિસ શુલ્કમાં સુધારો માત્ર આગામી અસરથી લાગુ થશે.

2.4 આમના દ્વારા કોઈપણ તબક્કે અયોગ્ય થતી બાબતોને ત્વરિત અને સમજણપૂર્વક સંભાળવી:

(i) કંપની તરફથી જો કોઈ ભૂલ હોય તો, તેના પ્રભાવને ઘટાડવા માટે ત્વરિત અને યોગ્ય કાર્યવાહી કરવી.

(ii) ગ્રાહકોની ફરિયાદોને તરત જ હેન્ડલ કરવી.

(iii) કંપનીના અધિકારીઓ દ્વારા પ્રારંભિક તબક્કામાં જો ગ્રાહકની ફરિયાદોનું નિવારણ ના થયું હોય, તો તેઓને કંપનીની વર્તમાન સિસ્ટમ અને કાર્યવાહી વિશે માહિતી આપવી, જેનું પાલન કરીને ગ્રાહક કંપનીનાં ઉચ્ચ અધિકારીઓનો સંપર્ક કરી શકે.

(iv) કોઈપણ ટેક્નોલોજીકલ નિષ્ફળતાને કારણે ઉદ્ભવતી કોઈપણ સમસ્યાનો સામનો કરવા માટે યોગ્ય વ્યવસ્થા કરવી.

2.5 ગ્રાહકોની તમામ વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય ગણવી.

કંપની ગ્રાહકોની તમામ વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને અતિ ગોપનીય ગણશે અને તે માટે પ્રતિબદ્ધ છે, જોકે તે નીચેના ફકરા નંબર 6 ને આધીન છે.

2.6 કોડને પ્રકાશિત કરવા માટે અમારી કંપની આ કાર્યો કરશે:

i) આ કોડ વિશે તેના વર્તમાન અને નવા ગ્રાહકોને સૂચિત કરવા

ii) કાઉન્ટર પર અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક કમ્યુનિકેશન અથવા મેઇલ દ્વારા વિનંતી પર આ કોડ ઉપલબ્ધ કરાવવો;

iii) કંપનીની દરેક શાખા પર અને કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ આ કોડ ઉપલબ્ધ કરાવવો; અને

iv) સુનિશ્ચિત કરવું કે કંપનીના કર્મચારીઓ આ કોડ વિશે સંબંધિત માહિતી પ્રદાન કરવા અને કોડને પ્રેક્ટિસમાં લાવવા માટે સારી રીતે પ્રશિક્ષિત હોય.

2.7 નૉન-ડિસ્ક્રિમિનેશન નીતિ અપનાવવા અને પ્રેક્ટિસ કરવા માટે

2.8 કંપની ઉંમર, વંશ, વર્ણ, જાતિ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ધર્મ અથવા અપંગતાના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં.વરિષ્ઠ નાગરિકો અને વિકલાંગ વ્યક્તિઓ માટે વિશેષ સંભાળ.

કંપની એ વરિષ્ઠ નાગરિકો, વિકલાંગ વ્યક્તિઓ અને નિરક્ષર વ્યક્તિઓ જેવા ગ્રાહકોને તેની સાથે વ્યવહાર કરવાનું સરળ અને સુવિધાજનક બનાવવા માટે વિશેષ પ્રયત્નો કરશે.

3. ડિસ્ક્લોઝર અને પારદર્શિતા

3.1 કંપની તેના ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં સંપૂર્ણ ડિસ્ક્લોઝર અને પારદર્શિતામાં વિશ્વાસ રાખે છે. કંપની આ સહિતના તમામ નીચે આપેલ સંભવિત માધ્યમો દ્વારા વ્યાજ દર, ફી અને શુલ્ક (દંડ શુલ્ક સહિત, જો કોઈ હોય તો), નિયમો અને શરતો વગેરે, પરંતુ માત્ર અહીં જ મર્યાદિત ન રહેતા, તે તમામ સંબંધિત માહિતી પ્રદાન કરશે, જે કંપની અને તેના ગ્રાહકો વચ્ચેના વ્યવહાર પર અસરકર્તા હોઈ શકે છે:

(i) શાખાઓમાં નોટિસ લગાવવી;

(ii) ટેલિફોન અથવા હેલ્પ-લાઇન દ્વારા;

(iii) કંપનીની વેબસાઇટ,અને/અથવા ઇમેઇલ;સંચાર; દ્વારા;

(iv) નિયુક્ત કર્મચારી / હેલ્પ ડેસ્ક દ્વારા;

(v) સર્વિસ ગાઇડ / ટૅરિફ શેડ્યૂલ / એમઆઇટીસી પ્રદાન કરવું; અને

(vi) પ્રૉડક્ટ માટે સૂચવેલ એપ્લિકેશન ફોર્મમાં શક્ય તમામ સંબંધિત વિગતોને સામેલ કરવામાં આવશે.

3.2 સંભવિત ગ્રાહકોનાં સંદર્ભમાં કંપનીએ આ કરવાનું રહેશે:

(i) ગ્રાહકોને રુચિ હોય તેવી સર્વિસ અને પ્રૉડક્ટની મુખ્ય વિશેષતાઓને સમજાવતી સ્પષ્ટ માહિતી પ્રદાન કરવી;

(ii) ગ્રાહકોની આવશ્યકતાઓની અનુરૂપ એવા પ્રૉડક્ટ અને સર્વિસ પસંદ કરવામાં ગ્રાહકોને સહાય કરવી;

(iii) ગ્રાહકોને કંપનીનાં પ્રૉડક્ટ અને સર્વિસ પ્રદાન કરતાં વિવિધ માધ્યમો વિશે જણાવો [ઉદાહરણ તરીકે, ઇન્ટરનેટ પર, ફોન પર, શાખાઓમાં અને અન્ય તમામ] અને આ પ્રૉડક્ટ અને સર્વિસ વિશે વધુ માહિતી મેળવવા માટેના સ્રોત અને માધ્યમો વિશે તેમને જણાવો; અને

(iv) કાનૂની, રેગ્યુલેટરી અને આંતરિક નીતિની આવશ્યકતાઓનું પાલન કરવા માટે, ગ્રાહકોને તેમની ઓળખ અને ઍડ્રેસ સાબિત કરવા માટેની તેમની આવશ્યક માહિતી અને ડૉક્યૂમેન્ટ વિશે ગ્રાહકોને સૂચિત કરો.

3.3 જેઓ ગ્રાહક બન્યા છે, તેમની માટે કંપની આ કરશે:

(i) વધુ, નવી અને અપડેટ કરેલ માહિતી પ્રદાન કરવી કે જે લાગુ વ્યાજ દર / ફી અને શુલ્ક સહિત પ્રૉડક્ટની મુખ્ય વિશેષતાના સંબંધમાં કંપની દ્વારા વિકસિત, જનરેટ અથવા પ્રાપ્ત થઈ શકે;

(ii) ગ્રાહકોનાં અધિકારો અને જવાબદારીઓ વિશે અતિરિક્ત અને અપડેટ કરેલ માહિતી પ્રદાન કરવી; અને

(iii) ગ્રાહકોને કંપનીની વેબસાઈટ અને ગ્રાહક પોર્ટલ પર કોઈપણ નવી પ્રૉડક્ટ/સર્વિસ વિશે પ્રમોશનલ અથવા માર્કેટિંગ સંબંધિત ટેલિફોન કૉલ/એસએમએસ/ઇમેઇલને નાપસંદ કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે.

3.4 વ્યાજ દર

કંપની આનાં પર ગ્રાહકોને આવશ્યક માહિતી આપશે:

(i) વ્યાજ દરની ગણતરી વાર્ષિક દર પર કરવામાં આવે છે, જે તેમના લોન એકાઉન્ટ પર અપ્લાઇ થાય છે:

(ii) ગ્રાહકના એકાઉન્ટ પર વ્યાજ અને વ્યાજની ગણતરીની પદ્ધતિ તેમજ ગ્રાહક દ્વારા ચૂકવવાપાત્ર ઇએમઆઇ કેવી રીતે અપ્લાઇ થાય છે.

3.5 વ્યાજ દરોમાં ફેરફાર

કંપની દ્વારા ઑફર કરવામાં આવતા પ્રૉડક્ટ પર વ્યાજ દરોમાં ફેરફારો કરવાના નિર્ણય વિશે ગ્રાહકોને ઍડવાન્સમાં સૂચિત કરશે અને વ્યાજ દરોમાં આપેલા ફેરફારોને આગામી અસરથી લાગુ કરવામાં આવશે. આ સંબંધમાં યોગ્ય શરત, મંજૂરી પત્ર,લોન એગ્રીમેન્ટ, વગેરેમાં સામેલ કરવામાં આવશે.

ઇએમઆઇ આધારિત પર્સનલ લોન# (હાઉસિંગ લોન સહિત) પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરને ફરીથી સેટ કરવા માટે:

મંજૂરી સમયે, કંપની લોન પરના બેન્ચમાર્ક વ્યાજ દરમાં ફેરફારની સંભવિત અસર વિશે કરજદારને જણાવશે જેનાથી ઇએમઆઇ અને/અથવા મુદત અથવા બંનેમાં સિમ્યુલેશન દ્વારા ફેરફાર થશે. કંપની મંજૂરી પત્રમાં ફ્લોટિંગથી લઈને નિશ્ચિત અથવા તેનાથી વિપરીત લાગુ રૂપાંતરણ શુલ્ક પણ જણાવશે. ત્યારપછીના કોઈપણ ફેરફારો લાગુ પડતા કરજદારોને પણ જણાવવામાં આવશે.

31 ડિસેમ્બર, 2023 થી લાગુ, વ્યાજ દરો રીસેટ કરતી વખતે કંપની આ કરશે:

i.) કરજદારોને તેની નીતિ મુજબ ફ્લોટિંગ રેટ લોનમાંથી ફિક્સ રેટ લોન પર સ્વિચ કરવાનો વિકલ્પ પ્રદાન કરશે..

ii.) ઇએમઆઇ રકમ, અથવા ઇએમઆઇની મુદ્દત અને ઇએમઆઇ રકમના સંયોજન પર અસર આપવાનો વિકલ્પ અથવા કંપનીની નીતિ અનુસાર મંજૂર સ્વિચના મહત્તમ સમયને આધિન લોનને ફિક્સ વ્યાજ દરો પર સ્વિચ કરવા અથવા લોનની સંપૂર્ણ/આંશિક પૂર્વ ચુકવણી કરવા (કંપનીની વેબસાઇટ પર નવીનતમ એમઆઇટીસી હેઠળ ઉલ્લેખિત શુલ્કને આધીન)ના વિકલ્પ પૂરા પાડશે.

iii.) લાગુ પડતી ફી અને શુલ્ક મંજુરીના પત્રમાં અને આવી ફી અને શુલ્કમાં ફેરફાર થાય તે સમયે કરજદારોને જણાવવામાં આવશે.

ત્યારબાદ, ઉપરોક્ત કારણોસર ઇએમઆઇ / મુદત અથવા બંનેમાં કોઈપણ વધારાની જાણ કરજદારોને યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા તાત્કાલિક / અગાઉથી કરવામાં આવશે.

કંપની ત્રિમાસિક ધોરણે કરજદારોના લોન સ્ટેટમેન્ટ અને/અથવા પુન:ચુકવણી શેડ્યૂલને સુલભ બનાવશે જેમાં આજ સુધીની મુદ્દલ અને વ્યાજ, ઇએમઆઇ રકમ, બાકી ઇએમઆઇની સંખ્યા અને વાર્ષિક વ્યાજ દર/લોનની સંપૂર્ણ મુદત માટે વાર્ષિક ટકાવારી દર (એપીઆર)ની ગણતરી કરવામાં આવશે

કંપની એ ખાતરી કરશે કે ફ્લોટિંગ રેટ લોનના કિસ્સામાં મુદત લંબાવવાથી નકારાત્મક ઋણમુક્તિ ન થાય.

 # આરબીઆઇના પરિપત્ર નંબર DBR.No.BP.BC.99/08.13.100/2017-18 હેઠળ તારીખ 04 જાન્યુઆરી, 2018 ના "એક્સબીઆરએલ રિટર્ન્સ - બેંકિંગ આંકડાઓની સુમેળ" પર વ્યાખ્યાયિત કર્યા મુજબ સમયાંતરે સુધારેલ છે.

3.6 ફી અને ખર્ચ

(i) કંપની તેમની તમામ શાખાઓમાં ફી અને શુલ્ક (એમઆઇટીસીના ભાગ રૂપે) વિશેની નોટિસ પ્રદર્શિત કરશે, જેને ગ્રાહકો નિ:શુલ્ક જોઈ શકશે.

(ii) ગ્રાહકોએ પસંદ કરેલા પ્રૉડક્ટ અને સર્વિસના સંબંધમાં આપવામાં આવેલ ફી અને શુલ્કમાં લાગુ પડતા શુલ્ક વિશેની તમામ વિગતો સામેલ હશે અને જેને ગ્રાહકો દ્વારા પસંદ કરેલા પ્રૉડક્ટ અને સર્વિસ મેળવવા માટે ગ્રાહક ચુકવણી કરવા માટે જવાબદાર રહેશે.

(iii) કંપનીએ ગ્રાહકો દ્વારા પસંદ કરેલ પ્રૉડક્ટ / સર્વિસને સંચાલિત કરતા કોઈપણ નિયમો અને શરતોના પાલન ના કરવાના / ઉલ્લંઘન કરવાના કિસ્સામાં, તેમના પર લગાવવામાં આવતા દંડ વિશેની માહિતી તેમને પ્રદાન કરવાની રહેશે. બિઝનેસ સિવાયના અન્ય હેતુઓ માટે વ્યક્તિગત કરજદારોને મંજૂર કરવામાં આવેલી લોનના કિસ્સામાં દંડ શુલ્ક, મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોના સમાન ભંગ બદલ બિન-વ્યક્તિગત કરજદારોને લાગુ પડતા દંડ શુલ્ક કરતા વધારે નહીં હોય. કંપનીની વેબસાઈટ પર પ્રદર્શિત કરવા ઉપરાંત દંડ અને અન્ય શુલ્કની સૂચિ કંપની દ્વારા મંજૂરી પત્ર, લોન એગ્રીમેન્ટ અને સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોમાં પણ જાહેર કરવામાં આવશે. જ્યારે પણ લોનના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ કરજદારોને રીમાઇન્ડર મોકલવામાં આવે ત્યારે કંપની લાગુ પડતા દંડ શુલ્કની પણ જાણ કરશે. વધુમાં, દંડ વસૂલવાનું કોઈપણ ઉદાહરણ અને તેના માટેનું કારણ પણ જણાવવામાં આવશે.

(iv) દંડ શુલ્કનું કોઈ મૂડીકરણ હશે નહીં, એટલે કે, આવા શુલ્ક પર કોઈ વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં. જો કે, વિલંબિત ચુકવણી પરનું વ્યાજ, નિયત તારીખથી રીમીડેશનની તારીખ સુધીના વણ ચૂકવેલ હપ્તાની રકમ પર વસૂલવામાં આવશે અને તે લોન પરના વ્યાજના પ્રવર્તમાન દરે વસૂલવામાં આવશે. આ વ્યાજ/શુલ્ક ચક્રવૃદ્ધિ ગણવામાં આવશે.

(v) વધુમાં, કંપની વ્યાજના દરમાં કોઈ વધારાના ઘટક દાખલ કરશે નહીં.

(vi) દંડ શુલ્કનું પ્રમાણ વ્યાજબી અને ચોક્કસ લોન/પ્રૉડક્ટની કેટેગરીમાં ભેદભાવ કર્યા વિના લોન એગ્રીમેન્ટના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોના અનુપાલન સાથે સુસંગત હોવું જોઈએ.

(vii) કંપનીએ મંજુરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્યથા, વાર્ષિક વ્યાજ દર અને તેની લાગુ કરવાની પદ્ધતિ સહિત નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરેલ લોનની રકમ લેખિતમાં જણાવશે અને કરજદાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિના ડૉક્યૂમેન્ટ તેના રેકોર્ડ પર જાળવી રાખશે.

(viii) કંપની કંપનીની વ્યાજ દર નીતિમાં નિર્ધારિત ફોરક્લોઝર શુલ્ક/પ્રી-પેમેન્ટ દંડ લાદશે. વ્યાજ દર નીતિ કંપનીની વેબસાઇટ પર પોલિસી અને દસ્તાવેજો વિભાગ હેઠળ પ્રદર્શિત થાય છે. કંપની દ્વારા અગાઉ માફ કરાયેલી લોનની પ્રી-પેમેન્ટ સમયે કંપની કોઈપણ ચાર્જ/ફી પાછલી અસરથી વસૂલશે નહીં.

3.7 ફી અને શુલ્કમાં ફેરફારો

જો કંપની આમાંથી કોઈપણ શુલ્ક=ને વધારવાનો અથવા કોઈ નવો શુલ્ક લગાવવાનો નિર્ણય લે, તો તે આ ફેરબદલ કરેલ શુલ્ક/ નવા શુલ્કને વસૂલવા/પ્રભાવી કરતા પહેલાં એડવાન્સમાં સૂચિત કરવામાં આવશે.

3.8 નિયમો અને શરતો

(i) કંપની, પ્રથમ વાર કોઈ પ્રૉડક્ટ/સર્વિસનો લાભ લેતા ગ્રાહકને, તેમણે કંપની પાસેથી માંગી હોય તે પ્રૉડક્ટ/સર્વિસ સંબંધિત નિયમો અને શરતો વિશે યોગ્ય રીતે સલાહ આપશે; અને

(ii) કંપનીનાં પ્રૉડક્ટ અને સર્વિસને સંચાલિત કરતા નિયમો અને શરતો નિષ્પક્ષ રહેશે અને તે સંબંધિત અધિકાર (નૉમિનેશનના અધિકાર સહિત) નિર્ધારિત કરશે. આ નિયમો અને શરતો જવાબદારીઓ અને કર્તવ્યોને સ્પષ્ટ રીતે બતાવશે. આ નિયમો અને શરતોને સાદી અને સરળ ભાષામાં તૈયાર અને પ્રસ્તુત કરવાનો પ્રયત્ન કરવામાં આવશે.

3.9 નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર

નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર ગ્રાહકોને નીચેની કોઈપણ ચૅનલો દ્વારા જણાવવામાં આવશે:

i) વ્યક્તિગત સૂચના

ii) શાખાઓમાં નોટિસ બોર્ડ.

iii) ઇન્ટરનેટ, ઇમેઇલ અને વેબસાઇટ સહિત અથવા મેસેજ કરીને.

iv) આવશ્યકતા મુજબ ન્યૂઝપેપર

ફેરફારો આગામી અસરથી લાગુ રહે તેમ કરવામાં આવશે અને ગ્રાહકોને આવા ફેરફારની સૂચના આપવામાં આવશે.

જો નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર કોઈપણ ગ્રાહક માટે ગેરલાભકારક બની જાય છે, તો પછી આવા ગ્રાહક 60 દિવસની અંદર અને કોઈ નોટિસ આપ્યા વિના તેમનું એકાઉન્ટ બંધ કરી શકે છે અથવા કોઈ અતિરિક્ત શુલ્ક અથવા વ્યાજ ચૂકવ્યા વિના તેને સ્વિચ કરી શકે છે.

3.10 કંપની, લોન કરારનો અમલ કરતા પહેલાં રિટેલ અથવા એમએસએમઇ ટર્મ લોન પ્રૉડક્ટનો લાભ લેતા તમામ કરજદારોને સ્ટાન્ડર્ડ ફોર્મેટમાં કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (કેએફએસ) પ્રદાન કરશે, જેમાં વાર્ષિક ટકાવારી દર (એપીઆર) નું ગણતરી પત્રક અને એમોર્ટાઇઝેશન શેડ્યૂલ શામેલ કરવામાં આવશે. કેએફએસ સારાંશ બૉક્સને લોન એગ્રીમેન્ટમાં પણ શામેલ કરવામાં આવશે.

4. જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ

4.1 કંપની:

(i) તે સુનિશ્ચિત કરવાનો પ્રયાસ કરશે કે કંપની દ્વારા જારી કરેલ તમામ જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સામગ્રી સ્પષ્ટ હોય, અસ્પષ્ટ / ભ્રામક નહીં;

(ii) મીડિયા અને/અથવા પ્રમોશનલ સાહિત્યમાં પ્રકાશિત કોઈ જાહેરાત કે જે કંપનીની કોઈપણ સર્વિસ અથવા પ્રૉડક્ટ પર ધ્યાન આકર્ષિત કરે છે અને તેમાં વ્યાજ દરનો રેફરન્સ સામેલ છે, આવા પ્રૉડક્ટ અથવા સર્વિસને લાગુ અન્ય ફી અને શુલ્ક, જો કોઈ હોય, તેને પણ સૂચવશે અને સંબંધિત નિયમો અને શરતોની સંપૂર્ણ વિગતો વિનંતી પર ઉપલબ્ધ કરવામાં આવે તેનો પ્રયાસ કરશે;

(iii) જ્યારે પણ કોઈપણ થર્ડ પાર્ટીની સર્વિસનો ઉપયોગ સપોર્ટ સર્વિસ પ્રદાન કરવા માટે કરવામાં આવે છે, ત્યારે કંપની દ્વારા એ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે કે આવી થર્ડ પાર્ટી ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીને (જો આવી થર્ડ પાર્ટીઓ માટે ઉપલબ્ધ હોય તો) કંપનીની જેમ જ સમાન સ્તરની ગોપનીયતા અને સુરક્ષા સાથે સંભાળશે;

(iv) સમય-સમય પર, ગ્રાહકોને તેમના દ્વારા મેળવેલ તેમના પ્રૉડક્ટની વિવિધ વિશેષતાઓ વિશે જાણ કરાશે. અન્ય કોઈપણ પ્રૉડક્ટ અથવા પ્રૉડક્ટ / સર્વિસને સંબંધિત પ્રમોશનલ ઑફર વિશેની માહિતી ગ્રાહકોને માત્ર ત્યારે જ આપવામાં આવશે, જો તેઓએ મેઇલ દ્વારા અથવા વેબસાઇટ પર અથવા ગ્રાહક સર્વિસ નંબર પર તે માટે રજિસ્ટર કરીને આવી માહિતી / સર્વિસ મેળવવા માટે સંમતિ આપી હોય;

(v) કંપની પ્રૉડક્ટ / સર્વિસને માર્કેટ કરવા માટે જે ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઓ (ડીએસએ) ની સર્વિસ લઈ શકે છે, તેમના માટે આચારસંહિતા નિર્ધારિત કરી છે, જેમાં અન્ય બાબતોની સાથે તેમને વ્યક્તિગત રીતે અથવા ફોન દ્વારા પ્રૉડક્ટ વેચવા માટે ગ્રાહકનો સંપર્ક કરતી વખતે પોતાની ઓળખ પ્રદાન કરવાનું આવશ્યક કરે છે; અને

(vi) કંપનીનાં પ્રતિનિધિ અથવા ડીએસએ એ કોઈપણ અયોગ્ય આચરણમાં પ્રવૃત્ત છે અથવા આ સંહિતાનું ઉલ્લંઘન કરેલ છે તેવી ગ્રાહક તરફથી કોઈપણ સાબિત થયેલ અયોગ્ય આચરણની ફરિયાદની પ્રાપ્તિની સ્થિતિમાં, વાજબી પગલાં લેવામાં આવશે, ફરિયાદની તપાસ કરવા અને સંભાળવા માટે અને યોગ્ય હોવા પર ગ્રાહકને થયેલ નુકસાનની ભરપાઈ કરવા માટે વાજબી પગલાં લેવામાં આવશે.

5. ગોપનીયતા અને ગુપ્તતા

5.1 ગ્રાહકોની તમામ વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય ગણવામાં આવશે [જ્યારે ગ્રાહકો હવે સક્રીય ગ્રાહકો ના રહ્યા હોય ત્યારે પણ], અને નીચેના સિદ્ધાંતો અને નીતિ દ્વારા માર્ગદર્શન આપવામાં આવશે. કંપની, ગ્રાહકો દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવેલ અથવા અન્યથા, ગ્રુપની અન્ય કંપનીઓ સહિતના કોઈપણને, નીચે આપેલા અપવાદરૂપ કિસ્સાઓ સિવાય, ગ્રાહકનાં એકાઉન્ટ્સ સંબંધિત માહિતી અથવા ડેટા જાહેર કરશે નહીં:

(i) જો માહિતી કાયદા મુજબ અથવા રેગ્યુલેટરના નિર્દેશો અનુસાર આપવાની હોય તો

(ii) જો લોકો પ્રત્યેના કર્તવ્યરૂપે માહિતી જાહેર કરવાની હોય

(iii) જો કંપનીના હિતો માટે માહિતી આપવી આવશ્યક હોય (ઉદાહરણ તરીકે, છેતરપિંડી અટકાવવા) પરંતુ તેને ગ્રાહક અથવા ગ્રાહકનાં એકાઉન્ટ્સ [ગ્રાહકનું નામ અને ઍડ્રેસ સહિત] વિશેની માહિતી, માર્કેટિંગ હેતુ માટે અન્ય ગ્રુપ કંપનીઓ સહિત અન્ય કોઈને જાણકારી આપવા માટે કારણ તરીકે ઉપયોગમાં લેવામાં આવશે નહીં.

(iv) જો ગ્રાહક કંપનીને માહિતી જાહેર કરવા કહે અથવા ગ્રાહકની પરવાનગી સાથે

(v) જો કંપનીને, ગ્રાહકની લેખિત પરવાનગી સાથે, તેમના વિશે રેફરન્સ આપવા માટે કહેવામાં આવે.

(vi) ગ્રાહકને હાલના કાનૂની ફ્રેમવર્ક હેઠળ કંપની પાસેના તેમના વ્યક્તિગત રેકોર્ડ્સ ઍક્સેસ કરવા માટેના તેમના અધિકારોની જાણ કરવામાં આવશે.

(vii) કંપની ગ્રાહકોની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ કોઈપણ દ્વારા માર્કેટિંગ હેતુ માટે કરશે નહીં, સિવાય કે ગ્રાહક ખાસ કરીને તેને અધિકૃત કરે.

5.2 ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન એજન્સીઓ

(i) જ્યારે કોઈ ગ્રાહક એકાઉન્ટ ખોલાવે / કોઈ પ્રૉડક્ટ કે સર્વિસ મેળવે, ત્યારે કંપની તેમને જાણ કરશે કે કંપની તેમના એકાઉન્ટની વિગતો ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન એજન્સીઓને પ્રદાન કરી શકે છે અને કંપની તેમની સાથે તપાસ કરી શકે છે;

(ii) કંપની ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન એજન્સીઓને ગ્રાહકના કંપની સાથેની તમામ ક્રેડિટ સુવિધાના ક્રેડિટ પ્રદર્શન વિશેની માહિતી આપી શકે છે,:

(iii) આ કિસ્સાઓમાં, કંપની ગ્રાહકને લેખિતમાં સૂચિત કરશે કે તે ગ્રાહકના કંપની સાથેના કરજની માહિતી ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન એજન્સીઓને આપવાની યોજના ધરાવે છે. તે જ સમયે, કંપની ગ્રાહકને ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન એજન્સીઓની કામગીરી અને ગ્રાહકની ક્રેડિટ મેળવવાની ક્ષમતા પર તેમણે આપેલી માહિતીના પ્રભાવ વિશે સમજાવશે;

(iv) કંપની, જો ગ્રાહકની પરવાનગી હોય તો, ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન એજન્સીઓને ગ્રાહકનાં એકાઉન્ટ વિશેની અન્ય માહિતી આપી શકે છે. ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન એજન્સીઓને આપવામાં આવેલી જાણકારીની એક કૉપી ગ્રાહકને, માંગવામાં આવે તો, કંપની દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવશે.

6. દેય રકમનું કલેક્શન

6.1 જ્યારે પણ લોન આપવામાં આવશે, ત્યારે ગ્રાહકને પુનઃચુકવણીની રકમ, મુદત અને સમયાંતર દ્વારા પુનઃચુકવણીની પ્રક્રિયા વિશે સમજાવવામાં આવશે. જો ગ્રાહક નિર્ધારિત પુનઃચુકવણીના શેડ્યૂલનું પાલન કરવામાં નિષ્ફળ જાય, તો દેશના પ્રવર્તમાન કાયદા હેઠળ દેયની વસૂલાત માટે યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવશે અને કોઈ અયોગ્ય પજવણીનો આશરો લેવામાં આવશે નહીં. આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને નોટિસ મોકલીને અથવા વ્યક્તિગત મુલાકાતો દ્વારા અને/અથવા સિક્યોરિટી, જો કોઈ હોય તો, તેના કબજા દ્વારા યાદ અપાવવાનો સમાવેશ થાય છે.

6.2 દેય રકમની વસૂલાત, જામીનગીરીનો પુન: કબજો અને રિકવરી એજન્ટોની સંલગ્નતા અંગેની માર્ગદર્શિકા અંગે કંપનીની નીતિ સૌજન્ય, યોગ્ય વર્તન અને સમજાવટ પર આધારિત છે. કંપની ગ્રાહકના ભરોસા અને લાંબા ગાળાના સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવામાં વિશ્વાસ રાખે છે. કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત સ્ટાફ અથવા કોઈપણ વ્યક્તિ, દેય રકમના કલેક્શન અથવા / અને જામીનગીરીના કબજા દરમિયાન તેઓ પોતાની ઓળખાણ આપશે અને કંપની દ્વારા જારી કરાયેલ અધિકૃતતા પત્ર પ્રદર્શિત કરશે. તેઓ વિનંતી પર, કંપની દ્વારા અથવા કંપનીના અધિકાર હેઠળ જારી કરાયેલ તેમનું ઓળખપત્ર બતાવશે. કંપની ગ્રાહકોને દેય રકમ સંબંધિત તમામ માહિતી પ્રદાન કરશે અને દેય રકમની ચુકવણી માટે પર્યાપ્ત નોટિસ આપવાનો પ્રયત્ન કરશે.

6.3 કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત સ્ટાફ અથવા કોઈપણ વ્યક્તિ, દેય રકમના કલેક્શન અથવા / અને સિક્યોરિટીના કબજા દરમિયાન નીચે આપેલા કોડનું ચુસ્તપણે પાલન કરશે:

(i) ગ્રાહકનો સંપર્ક સામાન્ય રીતે તેમની પસંદગીના સ્થાન પર અને કોઈ ચોક્કસ જગ્યાની ગેરહાજરીમાં તેમના નિવાસ સ્થાને અને જો તેમના નિવાસ સ્થાન પર ઉપલબ્ધ ન હોય તો, બિઝનેસ / વ્યવસાયના સ્થાને કરવામાં આવશે;

(ii) ઓળખ અને કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવાની અધિકૃતતા ગ્રાહકને પ્રથમ વખતમાં જ જાણ કરવામાં આવશે;

(iii) ગ્રાહકની ગોપનીયતાનો આદર કરવામાં આવશે;

(iv) ગ્રાહક સાથે સભ્યતાથી વાતચીત કરવામાં આવશે. વાતચીત કરતી વખતે ભાષાના ઉપયોગમાં ખૂબ કાળજી લેવામાં આવશે, જેથી કોઈપણ સમયે ગ્રાહકને કોઈ પણ પ્રકારનું દુઃખ/અભદ્ર વર્તનનો અનુભવ ન થાય. મહિલાઓ સાથે વાતચીત કરતી વખતે, ભારતીય સંસ્કૃતિ અને પરંપરા અનુસાર યોગ્ય આદર જાળવી રાખવામાં આવશે;

(v) કંપનીનાં પ્રતિનિધિઓ ગ્રાહકોને 0800 કલાક અને 1900 કલાક વચ્ચે સંપર્ક કરશે, સિવાય કે ગ્રાહકનાં બિઝનેસ અથવા વ્યવસાયની વિશેષ પરિસ્થિતિઓની અન્યથા આવશ્યકતા હોય;

(vi) કોઈ ચોક્કસ સમયે અથવા કોઈ ચોક્કસ સ્થળે કૉલ્સને ટાળવા માટે ગ્રાહકની વિનંતીને શક્ય ત્યાં સુધી સન્માનિત કરવામાં આવશે;

(vii) કૉલ્સની સંખ્યા અને સમય અને કન્ટેન્ટને ડૉક્યૂમેન્ટ કરવામાં આવશે;

(viii) દેય રકમથી સંબંધિત વિવાદો અથવા મતભેદને પારસ્પરિક રીતે સ્વીકૃત અને વ્યવસ્થિત રીતે ઉકેલવા માટે તમામ શક્ય સહાય આપવામાં આવશે;

(ix) દેય રકમના કલેક્શન માટે ગ્રાહકના નિવાસ સ્થાનની મુલાકાત દરમિયાન, શિષ્ટાચાર અને સભ્ય વર્તન જાળવવામાં આવશે; અને

(x) પરિવારમાં શોક જેવા અયોગ્ય પ્રસંગો અથવા આવા અન્ય આપત્તિજનક પ્રસંગો, જો કંપનીની જાણકારીમાં આવે, તો કાયદાકીય અનુપાલન માટે આવશ્યક ન હોય ત્યાં સુધી દેય રકમની વસૂલાત માટે કૉલ્સ/મુલાકાતો લેવાનું ટાળવામાં આવશે.

7. ફરિયાદ અને તકરારને ઉકેલવા માટે ફરિયાદ અને તકરાર નિવારણ તંત્ર

7.1 આંતરિક પ્રક્રિયાઓ

i) જો ગ્રાહક ફરિયાદ કરવા માંગે છે, તો તેમને આ માટે યોગ્ય સલાહ આપવામાં આવશે:

- તેઓ ફરિયાદ કેવી રીતે કરી શકે છે એટલે કે, ફોન, પત્ર, ઇમેઇલ વગેરે.
- ઑફિસનું ઍડ્રેસ, ઇમેઇલ આઇડી, ફોન નંબર વગેરે જ્યાં ફરિયાદ કરી શકાય છે અને નિયુક્ત અધિકારી કે જેમને ફરિયાદ કરી શકાય છે.

- તે સમયગાળો કે જેમાં તેમની ફરિયાદનો યોગ્ય જવાબ આપવામાં આવશે.

- જો ફરિયાદકર્તા તેમની ફરિયાદનાં જવાબથી સંતુષ્ટ નથી, તો કંપની દ્વારા નિયુક્ત કરેલ અધિકારી કે જેમને ફરિયાદકર્તા તેમની ફરિયાદનાં નિવારણ માટે સંપર્ક કરી શકે છે.

- જો ગ્રાહક હજી પણ સંતુષ્ટ નથી, તો પછી આ બાબતે કંપની દ્વારા નિયુક્ત/ ગઠિત ઉચ્ચ સ્તરીય અધિકારી/ સમિતિ દ્વારા આ બાબતની તપાસ કરવામાં આવશે.

- અમારા કર્મચારીઓ ગ્રાહકના કોઈપણ પ્રશ્નોમાં તેમની/તેણીની મદદ કરશે.

- ફરિયાદોને ન્યાયી અને ઝડપથી હેન્ડલ કરવા માટે કંપનીની કાર્યપ્રણાલીની વિગતો તેની વેબસાઇટ પર ગ્રાહકોને ઉપલબ્ધ કરવામાં આવશે. જયારે ગ્રાહક પાસેથી કોઈ ફરિયાદ લેખિતમાં પ્રાપ્ત થાય છે, ત્યારે કંપની બે કાર્યકારી દિવસોમાં તેમને સ્વીકૃતિ મોકલવાનો પ્રયત્ન કરશે. સ્વીકૃતિમાં ફરિયાદ પર કાર્યવાહી કરનાર અધિકારીનું નામ અને પદ હોવું જોઈએ. જો ફરિયાદ ફોન પર કંપનીનાં નિયુક્ત ટેલિફોન-હેલ્પડેસ્ક અથવા ગ્રાહક સર્વિસ નંબર પર નોંધાવવામાં આવે છે, તો ગ્રાહકને ફરિયાદ રેફરન્સ નંબર આપવામાં આવશે અને વાજબી અવધિમાં પ્રગતિની જાણ કરવામાં આવશે. આ બાબતની તપાસ કર્યા પછી,

- કંપની ગ્રાહકને તેનો અંતિમ પ્રતિસાદ આપશે, અથવા સમજાવશે કે તેનો જવાબ આપવા માટે શા માટે વધારે સમયની આવશ્યકતા છે અને ફરિયાદ પ્રાપ્ત થવાના 30 દિવસોમાં આમ કરવાનો પ્રયત્ન કરશે અને જો તેઓ હજી પણ સંતુષ્ટ ના હોય, તો તેમની ફરિયાદ કેવી રીતે આગળ લઈ જવી તે વિષે તેમને સૂચિત કરવા જોઇએ.

- કંપનીએ એક સિસ્ટમ સ્થાપિત કરી છે જેમાં ફરિયાદકર્તાને ફરિયાદ સંચાલનની પ્રક્રિયાનો ઍક્સેસ નિ:શુલ્ક ઉપલબ્ધ કરવામાં આવે છે. કંપનીની ફરિયાદ નિવારણ નીતિમાં ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા અને વિવિધ સ્તરે ફરિયાદોના સંતોષકારક / સમયમર્યાદામાં નિવારણ માટે લેવાના નિર્ણયો અને સંબંધિત અધિકારી દ્વારા અનુસરવામાં આવતા એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સને વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવેલ છે. આ કોડ સાથે એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ જોડાયેલ છે.

- તેમની ફરિયાદની તારીખથી વાજબી સમય (એટલે કે, ત્રીસ દિવસો) ની રાહ જોયા પછી, જો ગ્રાહકને એમ લાગે કે તેમની ફરિયાદનું નિવારણ તેમની સંતુષ્ટિ મુજબ થયું નથી, અથવા જ્યાં તેમને/તેણીને એક મહિનાના સમયગાળાની અંદર કંપની તરફથી પ્રતિસાદ ન મળ્યો હોય, ત્યાં તેઓ/તેણી તેમના નીચેના સરનામે નેશનલ હાઉસિંગ બેંકનો સંપર્ક કરી શકે છે:

  પ્રતિ
  જનરલ મેનેજર
  નેશનલ હાઉસિંગ બેંક
  (ફરિયાદ નિવારણ સેલ)
  4th ફ્લોર, કોર 5A, ઇન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર
  લોધી રોડ, નવી દિલ્હી-110003

અથવા, ગ્રાહક એનએચબીની ઑનલાઇન ફરિયાદ લૉજિંગ સિસ્ટમ દ્વારા https://grids.nhbonline.org.in લિંક પર જઈને એનએચબીને ફરિયાદ દાખલ કરી શકે છે, જેને 'જીઆરઆઇડીએસ' (ફરિયાદ નોંધણી અને માહિતી ડેટાબેઝ સિસ્ટમ) પણ કહેવામાં આવે છે

8. ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ

જ્યાં સુધી કંપની 'ડિપોઝિટ ના સ્વીકારતી કંપની' તરીકે તેમની રજિસ્ટ્રેશનની સ્થિતિ જાળવશે, ત્યાં સુધી કંપનીનો કોઈ પણ કર્મચારી કોઈપણ રીતે/પ્રકારે લોકો પાસેથી ડિપોઝિટની માંગ/સ્વીકાર કરશે નહીં.

9. લોન

9.1 કોઈપણ ધિરાણ કરતા પહેલા કંપની ગ્રાહકની શાખ અને ચુકવણી ક્ષમતાનું યોગ્ય રીતે મૂલ્યાંકન કરશે.

i) લોન એપ્લિકેશનના નિકાલ માટે સમયમર્યાદા

કંપની તમામ આવશ્યક ડૉક્યૂમેન્ટ સાથે પ્રસ્તાવ સબમિટ કરવાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર સંપૂર્ણપણે પૂર્ણ કરેલ લોન એપ્લિકેશનનો નિકાલ કરશે. જો કંપની ગ્રાહકને લોન ન આપવાનું નક્કી કરે છે, તો તે લોન એપ્લિકેશનને અસ્વીકાર કરવા માટે કારણો લેખિતમાં જણાવશે.

ii) કરજદારની વતી ગેરંટીની સ્વીકૃતિ

- જો ગ્રાહક ઇચ્છે છે કે કંપની તેમની જવાબદારીઓ માટે કોઈની ગેરંટી અથવા અન્ય સિક્યોરિટી સ્વીકારે, તો કંપની ગેરંટી અથવા અન્ય સિક્યોરિટી આપતી વ્યક્તિ, અથવા તેમના કાનૂની સલાહકારને ગ્રાહક દ્વારા અપાતી ફાઇનાન્સ બાબતોની ગોપનીય માહિતી આપવા માટે ગ્રાહકની પરવાનગી માંગી શકે છે. કંપની:
- ગ્રાહકો તેમની પ્રતિબદ્ધતા અને તેમના નિર્ણયના સંભવિત પરિણામો સમજે તેની ખાતરી કરવા માટે, ગ્રાહકોને સ્વતંત્ર કાનૂની સલાહ લેવા પ્રોત્સાહિત કરશે (જ્યાં યોગ્ય હોય ત્યાં, કંપની જે ડૉક્યૂમેન્ટ પર તેમને હસ્તાક્ષર કરવા કહે તેના પર આ ભલામણ સ્પષ્ટ અને દેખીતી સૂચના તરીકે સમાવિષ્ટ રહેશે);
- ગ્રાહકોને જણાવશે કે ગેરંટી અથવા અન્ય સિક્યોરિટી આપીને, ગેરંટર તેમના બદલે અથવા તેમની સાથે જવાબદાર બની શકે છે;
- ગ્રાહકો/ગેરંટરને જણાવશે કે તેમની જવાબદારી શું રહેશે; અને
- ગેરંટરને જાણ કરશે કે દેય ચુકવણી કરવા માટે પૂરતા ઉપાય હોવા છતાં લેણદાર/ધિરાણકર્તા દ્વારા કરવામાં આવેલી માંગનું પાલન કરવાનો ઇનકાર, આવા ગેરંટરને પણ ઇરાદાપૂર્વકનાં ડિફૉલ્ટર તરીકે ગણાવી શકે છે.

9.2 લોન માટેની એપ્લિકેશન અને તેમની પ્રક્રિયા

i) લોન પ્રૉડક્ટ પ્રાપ્ત કરતી વખતે, કંપની લાગુ વાર્ષિક વ્યાજ દરો તેમજ લોન પ્રોસેસિંગ અને ત્યાર બાદ માટે ચૂકવવાપાત્ર લાગુ ફી/શુલ્ક, પૂર્વ ચુકવણી વિકલ્પો અને શુલ્ક, જો કોઈ હોય, અને કરજદારનાં હિતને અસર કરતી અન્ય બાબતો વિશે આવશ્યક માહિતી પ્રદાન કરશે, જેથી ગ્રાહકને અન્ય કંપનીઓ સાથે અર્થપૂર્ણ તુલના કરવામાં અને જાણકારી સાથે નિર્ણય લેવા માટે સક્ષમ બનાવી શકાય. લોન એપ્લિકેશન ફોર્મમાં એપ્લિકેશન ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવા માટેના આવશ્યક ડૉક્યૂમેન્ટની સૂચિ દર્શાવવામાં આવશે;

ii) કંપની તમામ લોન એપ્લિકેશનની પ્રાપ્તિ માટે સ્વીકૃતિ પ્રદાન કરશે. અરજદારને એપ્લિકેશન સ્વીકારતી વખતે લોન એપ્લિકેશનોના નિકાલ કરવાની સમયમર્યાદા વિશે સૂચિત કરવામાં આવશે;

iii) સામાન્ય રીતે લોન એપ્લિકેશનની પ્રક્રિયા માટે આવશ્યક તમામ વિગતો એપ્લિકેશન સમયે કંપની દ્વારા એકત્રિત કરવામાં આવશે. જો કોઈ અતિરિક્ત માહિતીની આવશ્યકતા હોય તો, ગ્રાહકને સૂચિત કરવામાં આવશે કે તેમનો/તેણીનો ફરીથી સંપર્ક કરવામાં આવશે;

iv) કંપની ગ્રાહકને તેમના નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરેલ લોન વિશે જાણકારી આપશે. કંપની લોનની મંજૂરી/વિતરણ સમયે લોન ડૉક્યૂમેન્ટમાં ક્વૉટ કરેલ તમામ જોડાણની કૉપી સાથે કંપનીના ખર્ચ પર ગ્રાહક દ્વારા અમલમાં મુકવામાં આવેલ તમામ લોન ડૉક્યૂમેન્ટની પ્રમાણિત કૉપી પ્રદાન કરશે; અને

v) ધિરાણની બાબતમાં કોઈ ગ્રાહકને જાતિ, વર્ણ અને ધર્મનાં આધારે ભેદભાવ કરવામાં આવશે નહીં. જો કે, આ બાબત કંપનીને સમાજનાં વિવિધ વિભાગો માટે બનાવેલ વિશેષ સ્કીમને તૈયાર કરતા અથવા ભાગ લેતા અટકાવતી નથી.

9.3 લોન એકાઉન્ટનાં ફોરક્લોઝર માટેની વિનંતી:

કરજદાર તરફથી અથવા બેંક/ફાઇનાન્શિયલ સંસ્થા તરફથી ફોરક્લોઝર અથવા લોન એકાઉન્ટના ટ્રાન્સફર માટેની કોઈ વિનંતીના કિસ્સામાં, સંમતિ અથવા કોઈપણ કારણોસર વિનંતીના નકાર વિશે કરજદારને આવી વિનંતીની પ્રાપ્તિની તારીખથી એકવીસ દિવસની અંદર જાણ કરવામાં આવશે.

9.4 નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ
લોન એગ્રીમેન્ટ/ મંજૂરી પત્ર અનુસાર વિતરણ કરવામાં આવશે.

9.5 પાછી ખેંચવા કે લોનની રકમની પુનઃચુકવણીને ઝડપી કરવાનો નિર્ણય:

ચુકવણી અથવા એગ્રીમેન્ટ હેઠળ પરફોર્મન્સને પાછું ખેંચવા / ઝડપી કરવાનો નિર્ણય લેતા પહેલાં અથવા કોઈપણ કારણસર અતિરિક્ત સિક્યોરિટીઝની માંગ કરવા માટે, કંપની કરજદારોને લોન એગ્રીમેન્ટને અનુરૂપ નોટિસ આપશે.

9.6 લોન એકાઉન્ટ બંધ કરવું અને સિક્યોરિટીઝ/ડૉક્યૂમેન્ટને રિલીઝ કરવા:

મંજૂરી પત્રમાં નિર્ધારિત નિયમો અને શરતો અનુસાર કંપની તમામ મૂળ જંગમ/અચલ પ્રોપર્ટીના ડોક્યુમેન્ટ અને સિક્યોરિટી તમામ દેય રકમની પુન: ચુકવણીના 30 દિવસની અંદર અને લોન એકાઉન્ટની બાકી રકમની વસૂલાત/સેટલમેન્ટ પર મુક્ત કરશે અને સીઇઆરએસએઆઇ, એમઓઇ/એમઓડીટી, આરઓસી શુલ્ક વગેરે જેવા કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલા કોઈપણ શુલ્કને દૂર કરવા સાથે, 01 ડિસેમ્બર, 2023 થી લાગુ થશે,જે કરજદાર સામે કંપનીના અન્ય કોઈપણ ક્લેઇમ માટે કોઈપણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન છે. જયારે કંપનીએ તેના સેટ-ઑફના અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો નિર્ણય લીધો હોય ત્યારે બાકીના ક્લેઇમ અને તે શરતો કે જેના હેઠળ કંપની સંબંધિત ક્લેઇમ સેટલ/ ચુકવણી ના થાય ત્યાં સુધી સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેના વિશે કરજદારને સંપૂર્ણ વિગતો સાથે નોટિસ આપવામાં આવશે.

એકલ કરજદાર અથવા સંયુક્ત કરજદારના મૃત્યુની આકસ્મિક ઘટના માટે, કંપની પાસે કાનૂની વારસદારોને મૂળ જંગમ/અચલ પ્રોપર્ટીના ડૉક્યૂમેન્ટ પરત કરવા માટે સારી રીતે ગોઠવેલી પ્રક્રિયા હોવી જોઈએ. આવી પ્રક્રિયા કંપનીની વેબસાઇટ પર દર્શાવવામાં આવશે.

9.7 છેતરપિંડીવાળા ટ્રાન્ઝૅક્શનની તપાસ:

ગ્રાહકનાં એકાઉન્ટ પર ટ્રાન્ઝૅક્શનની કોઈપણ તપાસની આવશ્યકતાની સ્થિતિમાં, ગ્રાહકને કંપની અને પોલીસ/અન્ય તપાસકર્તા એજન્સીઓ, જો કંપનીને તેમને સામેલ કરવાની આવશ્યકતા લાગે, તેમની સાથે તપાસમાં સહકાર આપવા સલાહ/ વિનંતી કરવામાં આવશે. કંપની ગ્રાહકને સલાહ આપશે કે જો ગ્રાહક છેતરપિંડી કરે, તો તેઓ તેમના એકાઉન્ટ પરનાં તમામ નુકસાન માટે જવાબદાર રહેશે અને જો ગ્રાહક વાજબી કાળજી લીધા વિના કાર્ય કરે અને તેનાથી નુકસાન થાય, તો ગ્રાહક તેના માટે જવાબદાર હોઈ શકે છે.

10. ગેરંટર્સ

i) જ્યારે કોઈ વ્યક્તિને લોનના ગેરંટર માનવામાં આવશે, ત્યારે તેમને આ વિશે જાણ કરવામાં આવશે:

- ગેરંટર તરીકે તેમની જવાબદારી;
- કંપની સાથે પ્રતિબદ્ધ કરેલ તેઓની જવાબદારીની માત્રા;
- જે પરિસ્થિતિઓમાં કંપની તેમની જવાબદારી ચૂકવવા માટે તેમને કૉલ કરશે;
- જો તેઓ ગેરંટર તરીકે ચુકવણી કરવામાં નિષ્ફળ રહે, તો કંપનીમાં રહેલ તેમના અન્ય પૈસાનો કંપનીને આધાર છે;
- ગેરંટર તરીકે તેમની જવાબદારીઓ ચોક્કસ માત્રા સુધી મર્યાદિત છે કે અમર્યાદિત છે; અને
- સમય અને સંજોગો, જેમાં ગેરંટર તરીકેની તેમની જવાબદારીઓને પૂરી કરવામાં આવશે અને કંપની દ્વારા તેમને આ વિષે સૂચિત કરવાની પદ્ધતિ.

કંપની તેમને, તેઓ જે કરજદારના ગેરંટર બન્યા હોય, તેમની ફાઇનાન્શિયલ સ્થિતિમાં કોઈપણ મહતવપૂર્ણ પ્રતિકુળ ફેરફાર વિશે સૂચિત કરશે.

11. જનરલ:

કંપની આરબીઆઇની ગાઇડલાઇનની રેખાંકિત ભાવના અનુસાર આ કોડમાં સુધારો/બદલાવ/હટાવવાનો/ઉમેરવાનો/ફેરફાર કરવાનો અધિકાર અનામત રાખે છે, અને સમયાંતરે, કોઈપણ સમયે, કોઈપણ પૂર્વ વ્યક્તિગત સૂચના વિના અપડેટ પ્રદાન કરે છે અને આવા ફેરફાર/હટાવ/ઉમેરણ ગ્રાહકો માટે બાધ્ય રહેશે.

જો ગ્રાહકને સામાન્ય બિઝનેસ માટે કંપની દ્વારા અપનાવવામાં આવેલા કોડ, પ્રથા અને પ્રક્રિયાના સંદર્ભમાં કોઈપણ સહાય અને/અથવા સ્પષ્ટીકરણની આવશ્યકતા હોય, તો ગ્રાહક ફોન દ્વારા અમારા ટોલ ફ્રી હેલ્પલાઇન: 022-45297300 અથવા ઇમેઇલ દ્વારા bhflwecare@bajajhousing.co.in પર કંપનીનો સંપર્ક કરી શકે છે.

કંપનીનાં સર્વોત્તમ હિતમાં હંમેશા તેના ગ્રાહક સાથે મૈત્રીપૂર્ણ સંબંધ બનાવી રાખવા માટે કર્મચારી સભ્યો અને અધિકૃત પ્રતિનિધિઓ સામાન્ય રીતે પ્રયત્નશીલ રહેશે. ગ્રાહકને પ્રૉડક્ટ વિશેની તમામ માહિતી આપવામાં આવશે, જ્યાં સુધી તેઓ સમજૂતીથી સંપૂર્ણ રીતે સંતુષ્ટ ન થાય અને કંપની સાથે કરાર/એગ્રીમેન્ટ કરતા પહેલા તમામ નિયમો અને શરતો સ્વીકારે નહીં.