

**MANAPPURAM HOME FINANCE LIMITED**  
**ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (સટીક કાર્ય સંહિતા)**

અમલની તારીખ : 16/10/2024  
આલગી સમીક્ષાની તારીખ : Oct 2025  
પોલિસી સ્વામી : અનુપાલન વિભાગ  
મંજૂર કરનાર : બોર્ડ/મંડળ/સમિતિ

## અનુક્રમણિકા

1. કોડ (સંહિતા)ની ઉપયોગિતા .....	3
2. ઋણ અને તેની પ્રક્રિયાઓ માટે ઉપયોગિતાઓ .....	3
3. ઋણનું મૂલ્યાંકન, નિયમો/શરતો અને ઋણ અરજીના અસ્વીકાર બાબતે સંદેશાવ્યવહાર.....	4
4. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર અને વ્યક્તિગત ઋણ (આવાસ ઋણ સહિત) ની ચુકવણી પતાવટ પર જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની રજૂઆત સહિત ઋણનું વિતરણ.....	4
5. બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ (નિયામક મંડળ)ની જવાબદારી.....	7
6. ફરિયાદો અને ફરિયાદ નિવારણ.....	7
7. ફેર પ્રેક્ટિસ કોડની ભાષા અને વાતચીત કરવાની રીત .....	8
8. કંપની દ્વારા વસૂલવામાં આવતા વધુ પડતા વ્યાજનું નિયમન.....	8
9. કંપની દ્વારા વસૂલવામાં આવતું અતિશય વ્યાજ.....	8
10. જાહેરાત, બજારીકરણ અને વેચાણ .....	11
11. બાંધકામ આપનાર .....	12
12. નિજતા અને ગોપનીયતા .....	12
13. સર્વસાધારણ.....	13

**પરિચય:**

આ કોડ MANAPPURAM HOME FINANCE LIMITED (MAHOFIN) દ્વારા તૈયાર કરવામાં આવ્યો છે, જે 17 ફેબ્રુઆરી, 2021ના રોજ સંબંધિત NHB પરિપત્રો અને RBI માસ્ટર ડાયરેક્શન DOR.Fin.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 પર આધારિત છે, જે સમયાંતરે અપડેટ કરવામાં આવે.

**1. કોડની ઉપયોગિતા**

આ સંહિતા તમામ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પર લાગુ થશે, પછી ભલે તે કંપની, તેની પેટાકંપનીઓ અથવા ડિજિટલ ચિરાણ પ્લેટફોર્મ (સ્વ-માલિકીના અને/અથવા આઉટસોર્સિંગ વ્યવસ્થા હેઠળ) દ્વારા કાઉન્ટર પર, ફોન પર, પોસ્ટ દ્વારા, ઇન્ટરેક્ટિવ ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો દ્વારા, ઇન્ટરનેટ પર અથવા અન્ય કોઈપણ પદ્ધતિ દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવે.

**2. ઋણ અને તેની પ્રક્રિયાઓ માટે ઉપયોગિતાઓ**

- 2.1.** ઋણ લેનાર સાથેના તમામ સંદેશાવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઋણ લેનારને સમજાય તેવી ભાષામાં હોવા જોઈએ.
- 2.2.** કંપની ઋણની અરજીની પ્રક્રિયા કરવા માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી/ચાર્જ, ઋણની રકમ મંજૂર/વિતરિત અથવા નકારી ન કરવામાં આવે તો રિફંડપાત્ર ફીની રકમ, પૂર્વ-ચૂકવણી વિકલ્પો અને ચાર્જ, જો કોઈ હોય તો, વિલંબિત ચૂકવણી માટે દંડાત્મક ચાર્જ, જો કોઈ હોય તો, ઋણને ફિક્સડથી ફ્લોટિંગ રેટમાં બદલવા માટેના કન્વર્ઝન ચાર્જ અથવા તેનાથી વિપરીત, કોઈપણ વ્યાજ રીસેટ કલમની હાજરી અને ઋણ લેનાર (ઓ) ના વ્યાજને અસર કરતી અન્ય કોઈપણ બાબત વિશેની તમામ માહિતી પારદર્શક રીતે ઋણ લેનાર (ઓ) ને જાહેર કરશે. બીજા શબ્દોમાં કહીએ તો, કંપનીએ પારદર્શક રીતે ઋણ અરજીની પ્રક્રિયા/મંજૂરીમાં સામેલ તમામ ખર્ચ સહિત 'તમામ ખર્ચ' જાહેર કરવો આવશ્યક છે. તે પણ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે આવા ચાર્જ/ફી બિન-ભેદભાવપૂર્ણ છે.
- 2.3.** ઋણ અરજી ફોર્મમાં જરૂરી માહિતીનો સમાવેશ થવો જોઈએ જે ઋણ લેનારાના હિતને અસર કરે છે, જેથી અન્ય કંપની દ્વારા આપવામાં આવતી શરતો અને નિયમો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને ઋણ લેનાર માહિતીસભર નિર્ણય લઈ શકે. ઋણ અરજી ફોર્મમાં અરજી ફોર્મ સાથે જમા કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજોની સૂચિ દર્શાવેલ હોઈ શકે છે.
- 2.4.** કંપની તમામ ઋણ અરજીઓની પ્રાપ્તિ માટે સ્વીકૃતિ આપવાની વ્યવસ્થા તૈયાર કરશે. ખાસ કરીને, ઋણની અરજીઓનો નિકાલ કઈ સમયમર્યાદામાં કરવામાં આવશે તે પણ સ્વીકૃતિમાં દર્શાવવું જોઈએ.

### 3. ઋણનું મૂલ્યાંકન, નિયમો/શરતો અને ઋણ અરજીના અસ્વીકાર બાબતે સંદેશાવ્યવહાર

- 3.1. સામાન્ય રીતે ઋણની અરજીની પ્રક્રિયા માટે જરૂરી તમામ વિગતો કંપની દ્વારા અરજીના સમયે એકત્રિત કરવામાં આવશે. જો તેને કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર હોય, તો ગ્રાહકને તરત જ જણાવવું જોઈએ કે તેનો ફરીથી સંપર્ક કરવામાં આવશે.
- 3.2. કંપની ઋણ લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઋણ લેનારને સમજાય તેવી ભાષામાં મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્યથા, વાર્ષિક વ્યાજ દર, અરજીની પદ્ધતિ, EMI માળખું, પૂર્વચુકવણી ચાર્જ, દંડાત્મક ચાર્જ (જો કોઈ હોય તો) સહિત તમામ નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરાયેલી ઋણની રકમ લેખિતમાં જણાવશે અને ઋણ લેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની લેખિત સ્વીકૃતિ તેના રેકોર્ડ પર રાખશે..
- 3.3. કંપની ઋણ કરારમાં મોટા અક્ષરોમાં વિલંબિત ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડાત્મક શુલ્કનો ઉલ્લેખ કરશે.
- 3.4. કંપની દરેક ઋણધારકને ઋણની મંજૂરી/વિતરણ સમયે, સ્વીકૃતિ સામે, ઋણ કરારમાં ટાંકવામાં આવેલી દરેક બિડાણની નકલ સાથે ઋણ કરારની નકલ અચૂકપણે રજૂ કરશે.
- 3.5. જો કંપની ગ્રાહકને ઋણ ન આપી શકે, તો તે અસ્વીકારનું કારણ લેખિતમાં જણાવશે.

### 4. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર અને વ્યક્તિગત ઋણ (આવાસ ઋણ સહિત) ની ચુકવણી પતાવટ પર જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની રજૂઆત સહિત ઋણનું વિતરણ

- 4.1. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ઋણનું વિતરણ ઋણ કરાર/મંજૂરી પત્રમાં આપવામાં આવેલ વિતરણ સમયપત્રક અનુસાર થવું જોઈએ.
- 4.2. કંપની ઋણ લેનારને વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દર, દંડાત્મક ચાર્જ (જો કોઈ હોય તો), સેવા ચાર્જ, પૂર્વચુકવણી ચાર્જ, અન્ય લાગુ પડતી ફી/ચાર્જ વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઋણ લેનાર દ્વારા સમજી શકાય તેવી ભાષામાં નોટિસ આપશે. કંપની એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજ દરો અને ચાર્જમાં ફેરફારો માત્ર સંભવિત રીતે જ કરવામાં આવે અને ઋણ કરારમાં જરૂરી કલમનો સમાવેશ કરવામાં આવે.
- 4.3. જો આવા ફેરફારથી ગ્રાહકને નુકસાન થાય, તો તે 60 દિવસની અંદર અને નોટિસ વિના પોતાનું ખાતું બંધ કરી શકે છે અથવા કોઈ વધારાના ચાર્જ અથવા વ્યાજ ચૂકવ્યા વિના તેને બદલી શકે છે.
- 4.4. કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને બંધ કરવાનો/ઝડપી બનાવવાનો અથવા વધારાની જામીનગીરીઓ માંગવાનો નિર્ણય ઋણ કરાર સાથે સુસંગત હોવો જોઈએ.

4.5. કંપની તમામ બાકી નીકળતી રકમની ચુકવણી પર અથવા ઋણની બાકી રકમની વસૂલાત પર તમામ જમીનગીરીઓ જારી કરશે, જે ઋણ લેનાર સામેના કોઈપણ અન્ય દાવા માટે કોઈપણ કાયદેસર અધિકાર અથવા ગ્રહણાધિકારને આધિન છે. જો પતાવટના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો બાકીના દાવાઓ અને જે શરતો હેઠળ સંબંધિત દાવાનું સમાધાન/ચૂકવણી ન થાય ત્યાં સુધી જમીનગીરીઓ જાળવી રાખવા માટે કંપની હકદાર છે તે વિશે સંપૂર્ણ વિગતો સાથે, ઋણ લેનારને તે વિશે નોટિસ આપવામાં આવશે.

4.6. કંપનીએ સંપૂર્ણ ચુકવણી પ્રાપ્ત કર્યા પછી અને ઋણ ખાતું બંધ કર્યા પછી તમામ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જાહેર કરવા જરૂરી છે. જો કે, એવું જોવા મળ્યું છે કે કેટલાક HFCs ગ્રાહકોની ફરિયાદો અને વિવાદો તરફ દોરી જતા આવા જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો બહાર પાડવામાં અલગ પ્રથાઓનું પાલન કરે છે. ઋણ લેનારાઓને પડતી સમસ્યાઓનું સમાધાન કરવા અને HFCs વચ્ચે જવાબદાર ધિરાણ આચરણને પ્રોત્સાહન આપવા માટે, કંપની દ્વારા નીચેના નિર્દેશોનું પાલન કરવામાં આવશે.

#### 4.6.1 જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની રજૂઆત:

- કંપની તમામ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના મૂળ દસ્તાવેજો રજૂ પાડશે અને ઋણ ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસના સમયગાળાની અંદર કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલા શુલ્કને દૂર કરશે.
- ઋણ લેનારને તેની પસંદગી અનુસાર જંગમ/સ્થાવર મિલકતના મૂળ દસ્તાવેજો તે શાખામાંથી એકત્રિત કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે જ્યાં તેને ઋણ ખાતાની સેવા આપવામાં આવી હતી અથવા કંપનીની અન્ય કોઈ કચેરીમાંથી, જ્યાં દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ છે.
- જંગમ/સ્થાવર મિલકતના મૂળ દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમયરેખા અને સ્થળનો ઉલ્લેખ અમલની તારીખે અથવા તે પછી જારી કરાયેલા ઋણ મંજૂરી પત્રોમાં કરવામાં આવશે.
- એકમાત્ર ઋણ લેનાર અથવા સંયુક્ત ઋણ લેનારાઓના મૃત્યુની આકસ્મિક ઘટનાને સંબોધવા માટે, કંપની પાસે કાનૂની વારસદારોને મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવા માટે સારી રીતે નિર્ધારિત પ્રક્રિયા હશે. આવી પ્રક્રિયા ગ્રાહકની માહિતી માટે અન્ય સમાન નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ સાથે કંપનીની વેબસાઈટ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

#### 4.6.2 જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો રજૂ કરવામાં વિલંબ માટે વળતર:

- જંગમ/સ્થાવર મિલકતના મૂળ દસ્તાવેજો રજૂ કરવામાં વિલંબ અથવા ઋણની સંપૂર્ણ

ચુકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસ પછી સંબંધિત રજિસ્ટ્રીમાં ચાર્જ સંતુષ્ટિ ફોર્મ દાખલ કરવામાં નિષ્ફળ જવાના કિસ્સામાં, કંપની આવા વિલંબના કારણોની જાણ ઋણ લેનારને કરશે. જો આવો વિલંબ કંપની તરફથી થયો હોય, તો તે વિલંબના દરેક દિવસ માટે ઋણ લેનારને ₹5,000/- ના દરે વળતર આપશે.

b. જંગમ/સ્થાવર મિલકતના મૂળ દસ્તાવેજોના ખોવાઈ જવાના/નુકસાન થવાના કિસ્સામાં, આંશિક અથવા સંપૂર્ણ રીતે, કંપની ઋણ લેનારને જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની દુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં મદદ કરશે અને ઉપરના પેટા-ફંકરામાં દર્શાવ્યા મુજબ વળતર ચૂકવવા ઉપરાંત સંકળાયેલ ખર્ચનું વહન કરશે. જો કે, આવા કિસ્સાઓમાં, આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે કંપનીને 30 દિવસનો વધારાનો સમય મળશે અને વિલંબિત સમયગાળાના દંડની ગણતરી ત્યારબાદ (એટલે કે કુલ 60 દિવસના સમયગાળા પછી) કરવામાં આવશે.

c. આ નિર્દેશો હેઠળ આપવામાં આવેલ વળતર કોઈ પણ લાગુ કાયદા અનુસાર અન્ય વળતર મેળવવાના ઋણ લેનારના અધિકારો પ્રત્યે પૂર્વગ્રહ વિના હશે.

4.6.3 1 ડિસેમ્બર, 2023 ના રોજ અથવા તે પછી જંગમ/સ્થાવર મિલકતના મૂળ દસ્તાવેજો બહાર પાડવાના હોય તેવા તમામ કેસોમાં પેરા 4.6 હેઠળના નિર્દેશો લાગુ થશે..

#### 4A. ડિજિટલ ધિરાણ મંચ પર આપવામાં આવેલ ઋણ

કંપની દ્વારા કોઈપણ પ્રવૃત્તિનું આઉટસોર્સિંગ તેની જવાબદારીઓને ઘટાડતું નથી, કારણ કે નિયમનકારી સૂચનાઓનું પાલન કરવાની જવાબદારી ફક્ત કંપનીની જ છે. જ્યારે પણ કંપની ડિજિટલ ધિરાણ મંચને તેમના એજન્ટ તરીકે ઋણ લેનારાઓ અને/અથવા બાકી લેણાં વસૂલવા માટેના સ્ત્રોત તરીકે જોડે છે, ત્યારે કંપનીએ નીચેની સૂચનાઓનું પાલન કરવું આવશ્યક છે:

**4A.1.** એજન્ટો તરીકે સંકળાયેલા દરેક ડિજિટલ ધિરાણ મંચનાં નામ કંપનીની વેબસાઈટ પર જાહેર કરવા જોઈએ.

**4A.2.** એજન્ટો તરીકે સંકળાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ મંચને નિર્દેશિત કરવામાં આવશે કે તેઓ ગ્રાહકને અગાઉથી પોતાની કંપનીનું નામ જાહેર કરે કે જેના વતી તેઓ તેમની સાથે વાતચીત કરી રહ્યા હોય.

**4A.3.** મંજૂરી પછી તરત જ પરંતુ ઋણ કરારના અમલ પહેલાં, કંપનીના લેટર હેડ પર ઋણ લેનારને મંજૂરી પત્ર જારી કરવામાં આવશે.

**4A.4.** ઋણ કરારની એક નકલ સાથે ઋણ કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા તમામ બિડાણોની એક-એક નકલ તમામ ઋણ લેનારાઓને ઋણની મંજૂરી/વિતરણ સમયે આપવામાં આવશે.

**4A.5.** કંપની દ્વારા રોકવામાં આવેલા ડિજિટલ ધિરાણ મંચ પર અસરકારક રીતે નિરીક્ષણ અને ટેપરેખ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે.

**4A.6** ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર વિશે જાગૃતિ લાવવા માટે પૂરતા પ્રયાસો કરવામાં આવશે.

હાલમાં, કંપની ડિજિટલ ધિરાણ મંચ દ્વારા ઝાણ આપી રહી નથી.

## 5. નિયામક મંડળની જવાબદારી

**5.1.** કંપનીના નિયામક મંડળે ફરિયાદો અને ફરિયાદોના કારણોનું સમાધાન કરવા માટે સંસ્થામાં યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા નક્કી કરી છે. આવી વ્યવસ્થાએ એ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે ધિરાણ સંસ્થાના કાર્યકર્તાઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદોની સુનાવણી કરવામાં આવે અને ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તર પર તેનો નિકાલ કરવામાં આવે.

**5.2.** કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ (નિયામક મંડળ) ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (સટીક કાર્ય સંહિતા)ના પાલન અને વ્યવસ્થાપનના વિવિધ સ્તરે ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની કામગીરીની સમયાંતરે સમીક્ષાની જોગવાઈ કરશે. આવી સમીક્ષાઓનો સંકલિત અહેવાલ બોર્ડ દ્વારા સૂચવ્યા મુજબ નિયમિત અંતરાલે બોર્ડને સુપરત કરી શકાય છે.

## 6. ફરિયાદો અને ફરિયાદ નિવારણ

**6.1.** કંપની પાસે તેના દરેક કાર્યાલયમાં ઓનલાઈન પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદો સહિતની ફરિયાદો અને ફરિયાદ નિવારણ મેળવવા, નોંધણી કરવા અને તેનો નિકાલ કરવા માટે એક વ્યવસ્થા અને પ્રક્રિયા હશે.

**6.2.** જો ગ્રાહક તરફથી લેખિતમાં ફરિયાદ મળી હોય, તો કંપની તેને એક અઠવાડિયાની અંદર સ્વીકૃતિ/જવાબ મોકલવાનો પ્રયાસ કરશે. સ્વીકૃતિમાં અધિકારીનું નામ અને હોદ્દો હોવો જોઈએ જે ફરિયાદનો સામનો કરશે. જો ફરિયાદ ફોન પર નિયુક્ત ટેલિફોન હેલ્પડેસ્ક અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર કરવામાં આવે, તો ગ્રાહકને ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર આપવામાં આવશે અને વાજબી સમયગાળામાં પ્રગતિ વિશે જાણ કરવામાં આવશે.

**6.3.** આ બાબતની તપાસ કર્યા પછી, કંપની ગ્રાહકને તેનો અંતિમ જવાબ મોકલશે અથવા સમજાવશે કે તેને જવાબ આપવા માટે શા માટે વધુ સમયની જરૂર છે અને ફરિયાદ મળ્યાના છ અઠવાડિયાની અંદર આમ કરવાનો પ્રયાસ કરશે અને જો ગ્રાહક હજુ પણ સંતુષ્ટ ન હોય તો તેને તે જાણ કરવામાં આવશે કે તેણે પોતાની ફરિયાદને કેવી રીતે આગળ લઈ જવી.

**6.4.** કંપની પીડિત ઝાણ લેનાર દ્વારા ફરિયાદો દાખલ કરવા માટે તેની ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા (ઈ-મેલ આઈડી અને અન્ય સંપર્ક વિગતો કે જેના પર ફરિયાદો દાખલ કરી શકાય છે, સમસ્યાના સમાધાન માટે

ટર્નઅરાઉન્ડ સમય, વૃદ્ધિ માટે મેટ્રિક્સ વગેરે) જાહેર કરશે અને ખાસ કરીને તેની ખાતરી કરશે કે તે તેની વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવી છે. કંપની તેની તમામ કચેરીઓ/શાખાઓમાં અને વેબસાઈટ પર સ્પષ્ટપણે દર્શાવશે કે જો ફરિયાદીને એક મહિનાના સમયગાળાની અંદર કંપની તરફથી જવાબ ન મળે અથવા પ્રાપ્ત પ્રતિસાદથી અસંતુષ્ટ હોય, તો ફરિયાદી NHB ની વેબસાઈટ પર ઓનલાઈન અથવા NHB, નવી દિલ્હીને ટપાલ દ્વારા ફરિયાદો દાખલ કરીને રાષ્ટ્રીય આવાસ બેંકના ફરિયાદ નિવારણ સેલનો સંપર્ક કરી શકે છે.

## 7. ફેર પ્રેક્ટિસ કોડની ભાષા અને વાતચીત કરવાની રીત

અહીં ઉપર દર્શાવેલ નિર્દેશોના આધારે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (જે મુખ્યત્વે સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઋણ લેનારને સમજાય તેવી ભાષામાં હોવી જોઈએ) કંપની દ્વારા તેમના બોર્ડની મંજૂરી સાથે અમલમાં મૂકવામાં આવશે. તે જ વિવિધ હિતધારકોની માહિતી માટે તેમની વેબસાઈટ પર મૂકવામાં આવશે.

## 8. કંપની દ્વારા વસૂલવામાં આવતા વધુ પડતા વ્યાજનું નિયમન

**8.1.** કંપનીનું બોર્ડ ભંડોળની કિંમત, નફો અને જોખમ સામે પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યાજ દરનું માળખું અપનાવશે અને ઋણ અને અગ્રિમ માટે વસૂલવામાં આવતા વ્યાજનો દર નક્કી કરશે. વ્યાજનો દર અને જોખમના વર્ગીકરણ માટેનો અભિગમ અને વિવિધ શ્રેણીના દેવાદારો પાસેથી વ્યાજનો વિવિધ દર વસૂલવા માટેનો તર્ક અરજીપત્રકમાં દેવાદાર અથવા ગ્રાહક સમક્ષ જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટ રીતે જણાવવામાં આવશે. કંપનીના બોર્ડે દંડાત્મક આરોપો (જો કોઈ હોય તો) માટેની નીતિ પણ સ્પષ્ટ રીતે નક્કી કરી હશે.

**8.2.** વ્યાજના દર અને જોખમોના વર્ગીકરણ માટેનો અભિગમ અને દંડાત્મક ચાર્જ (જો કોઈ હોય તો) પણ કંપનીઓની વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે અથવા સંબંધિત અખબારોમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવશે. વેબસાઈટ પર પ્રકાશિત અથવા અન્યથા પ્રકાશિત માહિતી જ્યારે પણ વ્યાજ દરોમાં ફેરફાર થાય ત્યારે અપડેટ કરવામાં આવશે.

**8.3.** વ્યાજનો દર વાર્ષિક દર હોવો જોઈએ જેથી ઋણ લેનાર તેના ખાતામાંથી વસૂલવામાં આવશે તે ચોક્કસ વ્યાજ દરથી વાકેફ હોય.

## 9. કંપની દ્વારા વસૂલવામાં આવતું અતિશય વ્યાજ

કંપની વ્યાજ દરો અને પ્રક્રિયા શુલ્ક અને અન્ય ચાર્જ (દંડાત્મક ચાર્જ, જો કોઈ હોય તો) નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ રજૂ કરશે. આ સંબંધમાં ઋણના નિયમો અને શરતોના સંદર્ભમાં પારદર્શિતા વિશે વાજબી વ્યવહાર સંહિતાના નિર્દેશોને ધ્યાનમાં રાખવાના છે. કંપનીએ પ્રક્રિયા અને કામગીરી પર દેખરેખ રાખવા માટે એક આંતરિક તંત્ર સ્થાપિત કર્યું છે જેથી ઋણ લેનારાઓ સાથેના સંચારમાં પૂરતી પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરી શકાય.



**9A. ઋણ ખાતાઓમાં દંડાત્મક શુલ્ક**

- 9A.1** ઋણ લેનાર દ્વારા ઋણ કરારની ભૌતિક શરતો અને નિયમોનું પાલન ન કરવા બદલ જો દંડ વસૂલવામાં આવે તો તેને 'દંડાત્મક ચાર્જ' તરીકે ગણવામાં આવશે અને 'દંડાત્મક વ્યાજ' ના સ્વરૂપમાં વસૂલવામાં આવશે નહીં જે એડવાન્સિસ પર વસૂલવામાં આવતા વ્યાજના દરમાં ઉમેરવામાં આવે છે. દંડાત્મક ચાર્જનું કોઈ મૂડીકરણ કરવામાં આવશે નહીં, એટલે કે આવા ચાર્જ પર કોઈ વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં. જોકે, તેનાથી ઋણ ખાતામાં વ્યાજના ચક્રવૃદ્ધિ માટેની સામાન્ય પ્રક્રિયાઓને અસર થશે નહીં.
- 9A.2** કંપની વ્યાજ દરમાં કોઈ વધારાનો ઘટક રજૂ કરશે નહીં અને આ માર્ગદર્શિકાનું પત્ર અને ભાવના બંનેમાં અનુપાલન સુનિશ્ચિત કરશે.
- 9A.3** કંપનીએ વ્યાજ દર નીતિ હેઠળ ઋણ પર દંડાત્મક ચાર્જ પર બોર્ડ દ્વારા મંજૂર નીતિ ઘડી છે.
- 9A.4** દંડાત્મક શુલ્કનું પ્રમાણ વાજબી અને ચોક્કસ ઋણ/ઉત્પાદન શ્રેણીમાં ભેદભાવ વિના ઋણ કરારની સામગ્રી નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા સાથે સુસંગત રહેશે.
- 9A.5** 'વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે વ્યક્તિગત ઋણ લેનારાઓને' મંજૂર કરાયેલી ઋણના કિસ્સામાં દંડાત્મક ચાર્જ, ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું સમાન પાલન ન કરવા બદલ બિન-વ્યક્તિગત ઋણ લેનારાઓને લાગુ પડતા દંડાત્મક ચાર્જ કરતાં વધારે નહીં હોય.
- 9A.6** દંડાત્મક શુલ્કનું પ્રમાણ અને કારણ કંપની દ્વારા ઋણ કરારમાં ગ્રાહકોને સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે અને લાગુ પડતા સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો/મુખ્ય તથ્ય નિવેદન (કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ - KFS) ઉપરાંત વ્યાજના દર અને સર્વિસ ચાર્જ હેઠળ કંપનીની વેબસાઈટ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે..
- 9A.7** જ્યારે પણ ઋણના ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટે રીમાઈન્ડર્સ ઋણ લેનારાઓને મોકલવામાં આવે છે, ત્યારે લાગુ દંડાત્મક ચાર્જની જાણ કરવામાં આવશે. વધુમાં, દંડાત્મક શુલ્ક લાદવાની કોઈપણ ઘટના અને તેનું કારણ પણ જણાવવામાં આવશે.
- 9A.8** કંપની પ્રભાવી તારીખ એટલે કે 1 જાન્યુઆરી, 2024થી લેવામાં આવેલી/રિન્યૂ કરવામાં આવેલી તમામ નવી ઋણના સંદર્ભમાં સૂચનાઓનું અમલીકરણ સુનિશ્ચિત કરશે. હાલની ઋણના કિસ્સામાં, આગામી સમીક્ષા અથવા નવીકરણની તારીખે અથવા આ સૂચનાઓની અસરકારક તારીખથી છ મહિના પછી, જે પણ પહેલાં હોય, નવા દંડાત્મક ચાર્જની વ્યવસ્થામાં પરિવર્તન સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે.

**9B. સમાન માસિક હપ્તાઓ (EMI) આધારિત વ્યક્તિગત ઋણ (આવાસ ઋણ સહિત) પર ચલિત****વ્યાજ દરનું પુનઃનિર્ધારણ**

કંપની હાલમાં ચલિત વ્યાજ દર પર ઋણ આપતી નથી. જો કંપની ચલિત વ્યાજ દર પર ઋણ આપવાનું શરૂ કરશે, તો સંબંધિત માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરવામાં આવશે.

**9B.1**

EMI આધારિત ચલિત દરે વ્યક્તિગત ઋણની મંજૂરીના સમયે, કંપનીએ ઋણની મુદત દરમિયાન બાહ્ય બેન્ચમાર્ક દર/વ્યાજ દરોમાં સંભવિત વધારાની સ્થિતિમાં, મુદત વધારવા અને/અથવા EMI માં વધારો કરવા માટે પૂરતો હેડરૂમ/માર્જિન ઉપલબ્ધ છે તેની ખાતરી કરવા માટે ઋણ લેનારાઓની ચુકવણી ક્ષમતાને ધ્યાનમાં લેવી જરૂરી છે. જો કે, EMI આધારિત ફ્લોટિંગ રેટ પર્સનલ ઋણના સંદર્ભમાં, વધતા વ્યાજ દરોને પગલે, ઋણ લેનારાઓની સાથે યોગ્ય સંચાર અને/અથવા સંમતિ વિના, ઋણની મુદત લંબાવવા અને/અથવા EMIની રકમમાં વધારાને લગતી ઘણી ગ્રાહક ફરિયાદો કરવામાં આવી છે. આ ચિંતાઓને દૂર કરવા માટે, કંપનીને અમલીકરણ અને પાલન માટે નીચેની જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરતી યોગ્ય નીતિનું માળખું સ્થાપિત કરવાની સલાહ આપવામાં આવે છે.:

**9B.1.1**

મંજૂરીના સમયે, કંપની ઋણ લેનારાઓને ઋણ પર વ્યાજ દરમાં ફેરફારની સંભવિત અસર વિશે સ્પષ્ટપણે જાણ કરશે, જે EMI અને/અથવા મુદત અથવા બંનેમાં ફેરફાર તરફ દોરી જશે. ત્યારબાદ, ઋણ લેનારને ઉપરોક્તના કારણે EMI/મુદતમાં કોઈ વધારો અથવા બંનેની જાણ યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા તરત જ કરવામાં આવશે.

**9B.1.2**

વ્યાજ દરોના પુનઃનિર્ધારણ સમયે, કંપની ઋણ લેનારાઓને તેમના બોર્ડ દ્વારા મંજૂર નીતિ અનુસાર નિશ્ચિત દર પર ફેરવવાનો વિકલ્પ પ્રદાન કરશે. પોલિસી, અન્ય બાબતોની સાથે, ઋણની મુદત દરમિયાન ઋણ લેનારને કેટલી વાર બદલવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે તે પણ નિર્દિષ્ટ કરી શકે છે..

**9B.1.3**

ઋણ લેનારાઓને (i) EMI માં વધારો અથવા મુદતમાં વધારો અથવા બંને વિકલ્પોના સંયોજન માટે; અને (ii) ઋણની મુદત દરમિયાન કોઈપણ સમયે આંશિક અથવા સંપૂર્ણ રીતે અગાઉથી ચુકવણી કરવાનો વિકલ્પ પણ આપવામાં આવશે. ફોરકલોઝર ચાર્જ/પૂર્વ-ચુકવણી દંડની વસૂલાત હાલની સૂચનાઓને આધિન રહેશે.

**9B.1.4**

ઋણને ચલિતમાંથી નિશ્ચિત દરમાં બદલવા માટે લાગુ પડતા તમામ ચાર્જ અને ઉપરોક્ત વિકલ્પોની ક્વાયટ સાથે સંકળાયેલા અન્ય કોઈપણ સર્વિસ ચાર્જ/વહીવટી ખર્ચને મંજૂરી પત્રમાં અને કંપની દ્વારા સમયાંતરે આવા ચાર્જ/ખર્ચમાં સુધારો કરતી વખતે પણ પારદર્શક રીતે જાહેર કરવામાં આવશે..

**9B.1.5** કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ચલિત દરે ઋણના કિસ્સામાં મુદત લંબાવવાથી નકારાત્મક ઋણમુક્તિ ન થાય.

**9B.1.6** કંપની દરેક ત્રિમાસિક ગાળાના અંતે યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા ઋણ લેનારાઓ માટે એક નિવેદન શેર કરશે/ઉપલબ્ધ કરાવશે, જેમાં ઓછામાં ઓછું, મુદ્દલ અને અત્યાર સુધી વસૂલવામાં આવેલ વ્યાજ, EMI ની રકમ, બાકી રહેલા EMI ની સંખ્યા અને ઋણની સમગ્ર મુદત માટે વાર્ષિક વ્યાજ દર/વાર્ષિક ટકાવારી દર (APR) ની ગણતરી કરવામાં આવશે. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે નિવેદનો સરળ હોય અને ઋણ લેનાર તેને સરળતાથી સમજી શકે.

**9B.2** સમાન માસિક હપ્તાની ઋણ ઉપરાંત, આ સૂચનાઓ વિવિધ સમયાંતરે તમામ સમાન હપ્તા આધારિત ઋણ પર પણ લાગુ થશે..

**9B.3** કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે ઉપરોક્ત સૂચનાઓ નિર્ધારિત સમયમર્યાદામાં હાલની તેમજ નવી ઋણ માટે યોગ્ય રીતે લાગુ કરવામાં આવે. તમામ વર્તમાન દેવાદારોને યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા તેમના માટે ઉપલબ્ધ વિકલ્પોની જાણ કરતો સંદેશાવ્યવહાર મોકલવામાં આવશે..

## 10. જાહેરાત, બજારીકરણ અને વેચાણ

કંપની આટલું કરશે;

**10.1.** તમામ જાહેરાત અને પ્રચાર સામગ્રી સ્પષ્ટ અને વાસ્તવિક છે તેની ખાતરી કરવી.

**10.2.** કોઈપણ મીડિયા અને પ્રચાર સાહિત્યમાં કોઈપણ જાહેરાત કે જે સેવા અથવા ઉત્પાદન તરફ ધ્યાન દોરે અને તેમાં વ્યાજ દરનો સંદર્ભ શામેલ હોય, તેમાં કંપની એ પણ સૂચવશે કે અન્ય ફી અને ચાર્જ લાગુ થશે કે નહીં અને સંબંધિત નિયમો અને શરતોની સંપૂર્ણ વિગતો વિનંતી પર અથવા વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ છે.

**10.3.** કંપની તેમની શાખાઓમાં સૂચનાઓ મૂકીને; ટેલિફોન અથવા હેલ્પ-લાઈન દ્વારા; કંપનીની વેબસાઈટ પર; નિયુક્ત સ્ટાફ/હેલ્પ ડેસ્ક દ્વારા; અથવા સેવા માર્ગદર્શિકા/ટેરિફ શેડ્યૂલ પ્રદાન કરીને વ્યાજ દરો, સામાન્ય ફી અને ચાર્જ (દંડાત્મક ચાર્જ, જો કોઈ હોય તો) વિશેની માહિતી પ્રદાન કરશે.

**10.4.** જો કંપની સહાયક સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે તૃતીય પક્ષોની સેવાઓનો લાભ લે, તો કંપની માટે જરૂરી છે કે આવા તૃતીય પક્ષો ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતી (જો આવી તૃતીય પક્ષોને ઉપલબ્ધ હોય તો) ને કંપની જેટલી જ ગુપ્તતા અને સુરક્ષા સાથે સંભાળે.

**10.5.** કંપની સમયાંતરે ગ્રાહકોને તેમના દ્વારા ઉપયોગમાં લેવાતા ઉત્પાદનોની વિવિધ વિશેષતાઓ જણાવશે. ઉત્પાદનો/સેવાઓના સંદર્ભમાં તેમના અન્ય ઉત્પાદનો અથવા પ્રમોશનલ ઓફર્સ વિશેની માહિતી ગ્રાહકોને ત્યારે જ પહોંચાડી શકાય જો તેણે આવી માહિતી/સેવા મેળવવા માટે મેલ દ્વારા અથવા વેબસાઈટ પર અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર નોંધણી કરીને પોતાની સંમતિ આપી હોય.

- 10.6.** કંપની તેમની ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઓ (DSAs) માટે એક આચાર સંહિતા નક્કી કરશે, જેમની સેવાઓ ઉત્પાદનો/સેવાઓના વેચાણ માટે ઉપલબ્ધ છે, જેમાં અન્ય બાબતોમાં જ્યારે તેઓ વ્યક્તિગત રીતે અથવા ફોન દ્વારા ઉત્પાદનો વેચવા માટે ગ્રાહકનો સંપર્ક કરે ત્યારે તેમને પોતાને ઓળખવાની જરૂર પડે છે.
- 10.7.** કંપની તેમના બોર્ડની મંજૂરી સાથે ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્ટ્સ (DSAs)/ડાયરેક્ટ માર્કેટિંગ એજન્ટ્સ (DMAs) માટે આદર્શ આચાર સંહિતા અપનાવશે.
- 10.8.** કંપનીના પ્રતિનિધિ/કુરિયર અથવા DSA દ્વારા કોઈપણ અયોગ્ય વર્તણૂક કરવામાં આવી છે અથવા આ સંહિતાનું ઉલ્લંઘન કર્યું છે તેવી ગ્રાહક તરફથી કોઈ ફરિયાદ પ્રાપ્ત થવાના કિસ્સામાં, ફરિયાદની તપાસ કરવા અને ફરિયાદને નિયંત્રિત કરવા અને નુકસાનની ભરપાઈ કરવા માટે યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવશે.

## 11. બાંધધરી આપનાર

જ્યારે વ્યક્તિને ઋણની બાંધધરી આપનાર માનવામાં આવે ત્યારે કંપની નીચેની માહિતીની જાણ કરશે,

- બાંધધરી આપનાર તરીકેની તેની જવાબદારી;
  - કંપનીને બાંધધરી આપેલી જવાબદારીની રકમ;
  - એવા સંજોગો કે જેમાં કંપની તેને તેની જવાબદારી ચૂકવવા માટે બોલાવશે;
  - જો તે બાંધધરી આપનાર તરીકે ચૂકવણી કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો કંપનીમાં તેના અન્ય નાણાંનો કંપની આશરો લે છે કે કેમ;
  - બાંધધરી આપનાર તરીકેની તેની જવાબદારીઓ ચોક્કસ માત્રા સુધી મર્યાદિત છે કે નહીં અથવા તે અમર્યાદિત છે; અને
  - સમય અને સંજોગો કે જેમાં બાંધધરી આપનાર તરીકે તેની જવાબદારીઓથી મુક્ત કરવામાં આવશે તેમજ કંપની જે રીતે તેને આ વિશે જાણ કરશે.
  - જો બાંધધરી આપનાર બાકી નીકળતી રકમની ચૂકવણી કરવા માટે પૂરતા સાધનો હોવા છતાં, લેણદાર/ધિરાણકર્તા દ્વારા કરવામાં આવેલી માંગનું પાલન કરવાનો ઈનકાર કરે, તો આવા બાંધધરી આપનારને પણ ઈરાદાપૂર્વકના ડિફોલ્ટર તરીકે ગણવામાં આવશે.
- કંપની તેને ઋણ લેનારની નાણાકીય સ્થિતિમાં કોઈપણ પ્રતિકૂળ ફેરફારો/બદલાવની જાણ કરશે, જેના માટે તે બાંધધરી આપનાર તરીકે ઊભો છે.

## 12. નિજતા અને ગોપનીયતા

ગ્રાહકોની વર્તમાન અને ભૂતકાળની તમામ વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય ગણવામાં આવશે અને તેને નીચેના સિદ્ધાંતો અને નીતિઓ દ્વારા માર્ગદર્શન આપવામાં આવશે.

- 12.1.** કંપની ગ્રાહકોના ખાતાઓને લગતી માહિતી અથવા ડેટા, પછી ભલે તે ગ્રાહકો દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવે અથવા અન્યથા, તેમના જૂથની અન્ય કંપનીઓ/સંસ્થાઓ સહિત, નીચેના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓ સિવાય કોઈને પણ જાહેર કરશે નહીં:

- a. જો માહિતી કાયદેસર આપવાની હોય તો.
- b. જો માહિતી જાહેર કરવાની જનતા પ્રત્યે ફરજ હોય તો..
- c. જો કંપનીના હિતોને તેમને માહિતી આપવાની જરૂર હોય (ઉદાહરણ તરીકે, છેતરપિંડી અટકાવવા). જો કે, તેનો ઉપયોગ માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે જૂથની અન્ય કંપનીઓ સહિત અન્ય કોઈને ગ્રાહક અથવા ગ્રાહક ખાતાઓ (ગ્રાહકના નામ અને સરનામા સહિત) વિશેની માહિતી આપવાના કારણ તરીકે થવો જોઈએ નહીં.
- d. જો ગ્રાહક કંપનીને માહિતી જાહેર કરવા કહે, અથવા કંપની ગ્રાહકની પરવાનગી સાથે તેમ કરે.
- e. જો કંપનીને ગ્રાહકો વિશે કોઈ સંદર્ભ આપવાનું કહેવામાં આવે, તો તેણે તે આપતા પહેલા ગ્રાહકની લેખિત પરવાનગી લેવી પડશે.

**12.2.** ગ્રાહકને તેના વિશે કંપની પાસે રહેલા વ્યક્તિગત રેકોર્ડ્સને ઍક્સેસ કરવા માટે હાલના કાનૂની માળખા હેઠળ તેના અધિકારોની હદની જાણ કરવામાં આવશે.

**12.3.** કંપની ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ કંપની સહિત કોઈપણ દ્વારા માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે કરશે નહીં, સિવાય કે ગ્રાહક તેમને આવું કરવા માટે ખાસ અધિકૃત કરે.

### 13. સર્વસાધારણ

**13.1.** કંપની ઋણ કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલા હેતુઓ સિવાય ઋણ લેનારની બાબતોમાં દખલ કરવાનું ટાળશે (જ્યાં સુધી ઋણ લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરવામાં આવેલી માહિતીની નોંધ લેવામાં ન આવે).

**13.2.** ઋણ લેનાર પાસેથી ઋણ ખાતાના હસ્તાંતરણ માટેની વિનંતી પ્રાપ્ત થવાના કિસ્સામાં, સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે કંપનીનો વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જાણ કરવામાં આવશે. આવું હસ્તાંતરણ પારદર્શક કરારની શરતો અનુસાર કાયદાને અનુરૂપ હશે.

**13.3.** જ્યારે પણ ઋણ આપવામાં આવે છે, ત્યારે કંપની ગ્રાહકને રકમ, મુદત અને સમયાંતરે ચુકવણીની પ્રક્રિયા સમજાવશે. જો કે, જો ગ્રાહક ચુકવણીના સમયપત્રકનું પાલન ન કરે, તો બાકી નીકળતી રકમની વસૂલાત માટે દેશમાં લાગુ કાયદા અનુસાર એક નિર્ધારિત પ્રક્રિયાનું પાલન કરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને નોટિસ મોકલીને અથવા વ્યક્તિગત મુલાકાતો કરીને અને/અથવા જો કોઈ હોય તો સુરક્ષા પરત મેળવીને તેને યાદ કરાવવાનો સમાવેશ થાય છે.

**13.4.** ઋણની વસૂલાતની બાબતમાં, કંપની સત્તામણીનો આશરો લેશે નહીં, જેમ કે ઋણ લેનારાઓને ગમે તે સમયે સતત પરેશાન કરવા, ઋણની વસૂલાત માટે તાકાતનો ઉપયોગ કરવો, વગેરે. ગ્રાહકોની ફરિયાદોમાં કંપનીઓના કર્મચારીઓની અસભ્ય વર્તણૂકનો પણ સમાવેશ થાય છે, તેથી કંપની એ

સુનિશ્ચિત કરશે કે ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે કર્મચારીઓને પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવી છે.

**13.5.** કંપની હાલમાં વસૂલાત માટે એજન્ટને રોકતી નથી. જો કંપની વસૂલાત માટે એજન્ટને રોકશે તો બોર્ડની મંજૂરી સાથે આચાર સંહિતા ઘડવામાં આવશે.

**13.6.** કંપની નીચેની પરિસ્થિતિઓમાં આવાસ ઋણની સમય પૂર્વે સમાપ્તિ પર પૂર્વ-ચૂકવણી શુલ્ક અથવા દંડ વસૂલશે નહીં:

a. જ્યાં આવાસ ઋણ ચલિત વ્યાજ દરના આધારે હોય અને કોઈપણ સ્ત્રોતમાંથી સમય પહેલા સમાપ્તિ હોય.

b. જ્યાં આવાસ ઋણ નિશ્ચિત વ્યાજ દરના આધારે હોય અને ઋણ લેનારા દ્વારા તેમના પોતાના સ્ત્રોતમાંથી અગાઉથી બંધ કરવામાં આવે.

આ હેતુ માટે "પોતાના સ્ત્રોત" શબ્દનો અર્થ બેંક/HFC/NBFC અને/અથવા નાણાકીય સંસ્થા પાસેથી ઋણ લેવા સિવાયના કોઈપણ સ્ત્રોત છે..

તમામ બેવડા/વિશેષ દર (નિશ્ચિત અને ચલિતનું સંયોજન) ધરાવતી આવાસ ઋણ નિશ્ચિત/ચલિત દર પર લાગુ પ્રિ-ક્લોઝર ધોરણોને આકર્ષિત કરશે, જે પ્રી-ક્લોઝર સમયે ઋણ નિશ્ચિત અથવા ચલિત દર પર હોય તેના પર આધાર રાખે છે. બેવડા/વિશેષ દરની આવાસ ઋણના કિસ્સામાં, નિશ્ચિત વ્યાજ દરની મુદત પૂરી થયા પછી, એકવાર ઋણને ચલિત દર ઋણમાં રૂપાંતરિત કરવામાં આવે તે પછી ચલિત દર માટે પ્રી-ક્લોઝર ધોરણ લાગુ થશે. આ પછીથી બંધ કરવામાં આવતી આવી તમામ બેવડા/વિશેષ દરની આવાસ ઋણને લાગુ પડે છે. તે પણ સ્પષ્ટ કરવામાં આવે છે કે નિશ્ચિત દરે ઋણ તે છે જ્યાં ઋણના સમગ્ર સમયગાળા માટે દર નક્કી કરવામાં આવે છે.

**13.7.** કંપની વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે વ્યક્તિગત ઋણ લેનારાઓને મંજૂર કરાયેલ કોઈપણ ચલિત દરે આવધિક ઋણ પર ફોરક્લોઝર શુલ્ક/પૂર્વચૂકવણી દંડ વસૂલશે નહીં, પછી ભલે તે સહ-દાયિત્વકર્તા(ઓ) સાથે હોય કે તેમના વગર હોય.

**13.8.** કંપનીની કામગીરીમાં પારદર્શિતાને પ્રોત્સાહન આપવા માટે સેવા શુલ્ક, વ્યાજ દર, દંડ શુલ્ક (જો કોઈ હોય તો), ઓફર કરવામાં આવતી સેવાઓ, ઉત્પાદનની માહિતી, વિવિધ વ્યવહારો માટેના સમયના ધોરણો અને ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર વગેરે જેવા વિવિધ મુખ્ય પાસાંઓનું પ્રદર્શન જરૂરી છે.

**13.9.** કંપની તેમના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશેની માહિતી નીચેની કોઈપણ એક અથવા વધુ ભાષાઓમાં પ્રદર્શિત કરશે: હિન્દી, અંગ્રેજી અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષા.

**13.10.** કંપની ધિરાણની બાબતમાં લિંગ, જાતિ અને ધર્મના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં. વધુમાં, કંપની ઉત્પાદનો, સેવાઓ, સુવિધાઓ વગેરેના વિસ્તરણમાં અપંગતાના આધારે દૃષ્ટિહીન અથવા શારીરિક રીતે

વિકલાંગ અરજદારો સાથે પણ ભેદભાવ કરશે નહીં. જો કે, આ કંપનીને સમાજના વિવિધ વર્ગો માટે ઘડવામાં આવેલી યોજનાઓની સ્થાપના અથવા તેમાં ભાગ લેવાથી અટકાવતું નથી. દૃષ્ટિહીન અરજદારને ઋણ સુવિધાઓ માટેની સચિત્ર માર્ગદર્શિકા પરિશિષ્ટમાં સંલગ્ન છે..

**13.11. આ સંહિતાને જાહેર કરવા માટે, કંપની આટલું કરશે:**

- a. વર્તમાન અને નવા ગ્રાહકોને સંહિતાની નકલ પ્રદાન કરવી;
- b. વિનંતી પર કાઉન્ટર પર અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક સંદેશાવ્યવહાર અથવા મેઈલ દ્વારા આ સંહિતાને ઉપલબ્ધ કરાવવી;
- c. દરેક શાખા અને તેમની વેબસાઈટ પર આ સંહિતાને ઉપલબ્ધ કરાવવી; અને
- d. તે સુનિશ્ચિત કરાવવું કે તેમના કર્મચારીઓને સંહિતાની સુસંગત માહિતી પ્રદાન કરવા અને સંહિતાને અમલમાં મૂકવા માટે તાલીમ આપવામાં આવી છે.

## પરિશિષ્ટ

## દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓને ઋણ સુવિધાઓ માટે સચિત્ર માર્ગદર્શિકા

1. આવાસ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ (HFCs) દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી તમામ પ્રોડક્ટ્સ, સેવાઓ, સુવિધાઓ વગેરે દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓ માટે ઉપલબ્ધ કરાવવી જોઈએ અને HFC ની તમામ શાખાઓ/ઓફિસોમાં રજૂ કરવી જોઈએ.
2. તમામ ઉત્પાદનો, સેવાઓ, સુવિધાઓ વગેરે દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકોને તેવી જ રીતે ઉપલબ્ધ કરાવવી જોઈએ, જે રીતે અન્ય ગ્રાહકોને આપવામાં આવે છે અને તેમની દૃષ્ટિની ક્ષતિ એ ઋણ મંજૂર કરવા/નકારી કાઢવા માટેનો માપદંડ ન હોવો જોઈએ.
3. HFCs એ દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકને તે જ સુવિધાઓ પૂરી પાડવી જોઈએ જે તે અન્ય કોઈપણ ગ્રાહકને પૂરી પાડે છે.
4. HFCs એ તેમના દ્વારા દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકને આપવામાં આવતા ઉત્પાદનો, સેવાઓ, સુવિધાઓ વગેરે માટે તે જ પ્રક્રિયાનું પાલન કરવું જોઈએ જે રીતે તે તેના અન્ય ગ્રાહકો માટે કરે છે.
5. દૃષ્ટિહીન ગ્રાહક પર વ્યાજની ચુકવણી, આનુષંગિક અને અન્ય શરતોનો કોઈ વધારાનો બોજ લાદવો જોઈએ નહીં.
6. જો HFC ની ધિરાણ નીતિ તેના દ્વારા લંબાવવામાં આવેલી કોઈપણ પ્રકારની ઋણ સુવિધાઓ માટે અન્ય ગ્રાહકો માટે સહ-ઋણ લેનાર અથવા બાંધધરી આપનાર માટે આગ્રહિત ન હોય, તો દૃષ્ટિહીન ગ્રાહક માટે તેના પર ભાર મૂકવો જોઈએ નહીં.
7. HFCs દ્વારા દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકોને નિરક્ષર ગ્રાહકો સાથે સરખાવવા જોઈએ નહીં.
8. HFCs એ પોતાના અંગૂઠાની છાપનો ઉપયોગ કરતા દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકો સહિત દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકોને કોઈપણ સેવાઓ આપવાનો ઈનકાર કરવો જોઈએ નહીં. જો જરૂરી હોય તો, HFCs દૃષ્ટિહીન ગ્રાહક પાસેથી વધારાના દસ્તાવેજ તરીકે અંગૂઠાની છાપની ધોષણ લઈ શકે છે.
9. દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકને ફોર્મ, સ્લિપ વગેરે વાંચવા અને ભરવા જેવી વધારાની સુવિધાઓ પૂરી પાડવી જોઈએ. જો ગ્રાહક માટે જરૂરી હોય તો શાખા/કચેરીના અધિકારી/પ્રબંધકે સાક્ષીની હાજરીમાં વ્યવસાયના નિયમો અને અન્ય નિયમો અને શરતો વાંચવી જોઈએ.
10. આવાસ ફાઇનાન્સ કંપનીએ દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકને દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિ સહિત અન્ય કોઈપણ વ્યક્તિ સાથે સંયુક્ત રીતે ઋણ અથવા તેમના દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી અન્ય કોઈપણ સુવિધાનો લાભ લેવાની મંજૂરી આપવી જોઈએ.
11. જો દૃષ્ટિહીન ગ્રાહક ઈચ્છે તો તેમને પોતાના ખાતાનું સંચાલન કરવા માટે તેમના પાવર ઓફ એટર્ની અથવા આદેશ ધારક તરીકે કોઈપણ વ્યક્તિ/વ્યક્તિઓની નિમણૂક કરવાની પરવાનગી આપવામાં આવી શકે છે.



12. શાખા/કચેરીના અધિકારી/પ્રબંધકે દૃષ્ટિહીન/સંભવિત ગ્રાહકને ઉત્પાદનનો પ્રસ્તાવ રજૂ કરતા પહેલા તેના અધિકારો અને જવાબદારીઓની જાણ કરવી આવશ્યક છે.
13. દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકની દસ્તાવેજીકરણ જરૂરિયાતો અન્ય કોઈપણ ગ્રાહક જેવી જ હોવી જોઈએ. ખાતાને સ્પષ્ટ રીતે "ખાતાધારક દૃષ્ટિહીન છે" તરીકે ચિહ્નિત કરવું પડશે.
14. જો જરૂરી હોય તો HFCs એ દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકને ડિજિટલ સ્વરૂપમાં પણ તમામ દસ્તાવેજોની નકલ પૂરી પાડવી જોઈએ.
15. HFCs એ દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકને સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (MITC) ની નકલ બ્રેઇલ સ્વરૂપમાં અથવા જો તેઓ ઈચ્છે તો ટેક્સ્ટ વાંચી શકાય તેવી PDF માં આપવી જોઈએ.
16. HFCs એ દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકોને મુખ્યત્વે ઈલેક્ટ્રોનિક ક્લિકરિંગ સર્વિસ (ઈસીએસ) સુવિધા પૂરી પાડવી જોઈએ.

તે ધ્યાનમાં રાખવું જોઈએ કે આ માર્ગદર્શિકાઓ માત્ર દૃષ્ટાંતરૂપ છે અને કોઈ પણ પગલાં સંપૂર્ણ નથી.