

ઈન્ડિયા શેલ્ટર ફાઈનાન્સ કોર્પોરેશન લિમિટેડ

પોલિસીનું નામ	વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ
છેલ્લી મંજૂરીની સમીક્ષા/તારીખ	નવેમ્બર 2, 2021
સમીક્ષાની તારીખ	જુલાઈ 30, 2022
દ્વારા તૈયાર	અનુપાલન વિભાગ
દ્વારા પ્રસ્તાવિત	શ્રી આશિષ ગુપ્તા, CFO
અપ્રુવિંગ ઓથોરિટી	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ
સંસ્કરણ	જુલાઈ, 2022

1. પરિચય

ઈન્ડિયા શેલ્ટર ફાઇનાન્સ કોર્પોરેશન લિ. ("ઈન્ડિયા શેલ્ટર" અથવા "કંપની") હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપની છે, નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની -હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપની (રિઝર્વ બેંક)ના નિર્દેશો, 2021 ("RBI નિર્દેશો") હેઠળ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા ("RBI") દ્વારા જારી કરાયેલા 'ઉચિત પ્રેક્ટિસ કોડ પરના માર્ગદર્શિકા'નું પાલન કરવું જરૂરી છે. તદનુસાર, ઈન્ડિયા શેલ્ટર તેના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની મંજૂરી સાથે 'ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ' ("FPC" અથવા "કોડ") અપનાવવાની દરખાસ્ત કરે છે, તેના ગ્રાહકો સાથે વાજબી અને પારદર્શક વ્યવહાર સુનિશ્ચિત કરવા કંપનીએ, FPC દ્વારા, કાર્યક્ષમ ગ્રાહક સેવા માટે તેના ગ્રાહકો સાથેના વ્યવસાયિક વ્યવહારમાં પારદર્શિતા અને વાજબીતા માટે એક માળખું વ્યાખ્યાયિત કર્યું છે. એકપીસીની રચના ઈન્ડિયા શેલ્ટરના "પ્રમાણિકતા, મહેનત અને આદર"ના સિદ્ધાંતોને ધ્યાનમાં રાખીને કરવામાં આવી છે.

2. FPC ના ઉદ્દેશ્યો

- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહારમાં લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરીને સારી અને વાજબી પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવું
- પારદર્શિતા વધારવી જેથી ગ્રાહક ઈન્ડિયા શેલ્ટર દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા ઉત્પાદનો/સેવાઓ વિશે વ્યાજબી રીતે શું અપેક્ષા રાખી શકે તેની સારી સમજ મેળવી શકે.
- ઉચ્ચ ઓપરેટિંગ ધોરણો સેટ કરીને સ્થાપિત અને ઉભરતા બજારના ખેલાડીઓ સાથે અસરકારક રીતે સ્પર્ધા કરવા.
- ગ્રાહક અને ઈન્ડિયા શેલ્ટર વચ્ચે વાજબી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવા

3. સમીક્ષા / સુધારો / ફેરફાર

FPC ની સમીક્ષા લાગુ નિયમો અને નિયમો દ્વારા જરૂરી હોય ત્યારે કરવામાં આવશે અથવા સારા, પારદર્શક અને ન્યાયી ગ્રાહક સંબંધો રાખવા માટે કંપનીની આંતરિક ભલામણોના આધારે.

4. FPC ની અરજી

આ કોડ કંપનીના તમામ ઉત્પાદનો અને સેવાઓને લાગુ પડશે, શું તેઓ કંપની દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવે છે, આ કોડ કંપનીના તમામ ઉત્પાદનો અને સેવાઓને લાગુ પડશે, પછી ભલે તે કંપની દ્વારા તેની કોઈપણ જૂથ કંપનીઓ અથવા ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ (સ્વ-માલિકીનું અને/અથવા આઉટસોર્સિંગ વ્યવસ્થા હેઠળ) ફોન પર, પોસ્ટ દ્વારા, અથવા ઇન્ટરેક્ટિવ ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો દ્વારા, ઇન્ટરનેટ પર અથવા અન્ય કોઈપણ પદ્ધતિ દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવે.

5. નિષ્પક્ષ અને પારદર્શક રીતે કાર્ય કરવા માટે પ્રતિબદ્ધતા

ઈન્ડિયા શેલ્ટર, તેના કર્મચારીઓ અને તેના પ્રતિનિધિઓ કંપની દ્વારા અપનાવવામાં આવેલા ઉચ્ચ કાર્યકારી ધોરણોને પહોંચી વળવા, અખંડિતતા અને પારદર્શિતાના સિદ્ધાંત પર, તેના તમામ વ્યવહારોમાં નિષ્પક્ષ અને પારદર્શક રીતે કાર્ય કરવા માટે આ કોડનું પાલન કરશે. કંપની કરશે:

- આ કોડમાં આપેલ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ માટે અને તેના કર્મચારીઓ અનુસરે છે તે પ્રક્રિયાઓ અને પ્રથાઓમાં પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ધોરણોને પૂર્ણ કરે
- ખાતરી કરો કે તેના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પત્ર અને ભાવનામાં સંબંધિત કાયદાઓ અને નિયમોનું પાલન કરે છે
- ખાતરી કરો કે ગ્રાહકો સાથે તેનો વ્યવહાર અખંડિતતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત છે

6. જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ

- a). ઈન્ડિયા શેલ્ટર એ સુનિશ્ચિત કરશે કે તમામ જાહેરાત અને પ્રચાર સામગ્રી સ્પષ્ટ અને તથ્ય પર આધારિત છે. આ કોડ તમામ સેલ્સ એસોસિએટ્સ/ ઈન્ડિયા શેલ્ટરના પ્રતિનિધિઓને ગ્રાહકો સાથે વ્યવહારમાં લાગુ પડશે તે હદ સુધી લાગુ પડશે.
- b). કોઈપણ મીડિયા અને પ્રમોશનલ સાહિત્યમાં જાહેરાત માટે જે સેવા અથવા ઉત્પાદન તરફ ધ્યાન દોરે છે અને તેમાં વ્યાજ દરનો સંદર્ભ શામેલ છે ઈન્ડિયા શેલ્ટર એ પણ સૂચવશે કે શું અન્ય ફી અને શુલ્ક લાગુ થશે અને સંબંધિત નિયમો અને શરતોની સંપૂર્ણ વિગતો વિનંતી પર અથવા વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે. c). ઈન્ડિયા શેલ્ટર તેમની શાખાઓમાં નોટિસો મૂકીને વ્યાજ દરો, સામાન્ય ફી અને શુલ્ક (દંડના વ્યાજ સહિત, જો કોઈ હોય તો) વિશે માહિતી આપશે. ટેલિફોન અથવા હેલ્પ-લાઇન દ્વારા; તેની વેબસાઇટ પર; નિયુક્ત સ્ટાફ/હેલ્પ ડેસ્ક દ્વારા; અથવા સેવા માર્ગદર્શિકા/ટેરિફ શેડ્યુલ પ્રદાન કરો.
- d). જો ઈન્ડિયા શેલ્ટર સર્વિસ સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે તૃતીય પક્ષોની સેવાઓ મેળવે છે, તો તેને જરૂરી રહેશે કે આવા તૃતીય પક્ષો ગ્રાહકની અંગત માહિતી (જો કોઈ તૃતીય પક્ષો માટે ઉપલબ્ધ હોય તો) તે જ ગોપનીયતા અને સુરક્ષા સાથે હેન્ડલ કરે જે રીતે ઈન્ડિયા શેલ્ટર સંભાળે છે.
- e). ઈન્ડિયા શેલ્ટર, સમયાંતરે, ગ્રાહકોને તેમની વિવિધ સુવિધાઓ વિશે સંચાર કરશે ઈન્ડિયા શેલ્ટર, સમયાંતરે, તેમના અન્ય ઉત્પાદનો અથવા ઉત્પાદનો / સેવાઓના સંદર્ભમાં પ્રમોશનલ ઓફર્સ વિશેની માહિતી, ગ્રાહકોને ફક્ત ત્યારે જ પહોંચાડી શકાય છે જો તેણે/તેણીએ આવી માહિતી/સેવા પ્રાપ્ત કરવા માટે તેમની સંમતિ આપી હોય તો મેઇલ દ્વારા અથવા તેના માટે કંપનીની વેબસાઇટ પર નોંધણી કરીને અથવા તેના ગ્રાહક સેવા નંબર પર.
- f). ઈન્ડિયા શેલ્ટર તેની ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઓ (DSAs) માટે આચારસંહિતા લખશે જેની સેવાઓ કંપની દ્વારા ઉત્પાદનો/સેવાઓનું માર્કેટિંગ કરવા માટે લેવામાં આવે છે. આવી આચાર સંહિતા, અન્ય બાબતોની સાથે, જ્યારે તેઓ ગ્રાહકને વ્યક્તિગત રીતે અથવા ફોન દ્વારા કંપનીના ઉત્પાદનોનું વેચાણ કરવા માટે સંપર્ક કરે ત્યારે તેમને પોતાને ઓળખવાની જરૂર પડશે.
- g). ઈન્ડિયા શેલ્ટરના પ્રતિનિધિ અથવા સોર્સિંગ પાર્ટનરે કોઈ અયોગ્ય વર્તન કર્યું છે અથવા આ સંહિતાનું ઉલ્લંઘન કર્યું છે તેવી ગ્રાહક તરફથી કોઈ ફરિયાદ પ્રાપ્ત થવાના કિસ્સામાં, તપાસ કરવા અને ફરિયાદને નિયંત્રિત કરવા અને નુકસાનને સારું બનાવવા માટે યોગ્ય પગલાંઓ શરૂ કરવામાં આવશે.

7. લોન

i. લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટેની અરજીઓ

- a). ઉધાર લેનાર સાથેની તમામ વાતચીત સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લેનારા દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં હોવી જોઈએ
- b). ઈન્ડિયા શેલ્ટર લોનની અરજીની પ્રક્રિયા કરવા માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી/ચાર્જ, જો કોઈ હોય તો, જો લોનની રકમ મંજૂર/વિતરિત કરવામાં ન આવી હોય તો, પૂર્વ-ચુકવણીના વિકલ્પો અને શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો, દંડનીય વ્યાજ વિશેની તમામ માહિતી ઉધાર લેનારને પારદર્શક રીતે જાહેર કરે છે. / વિલંબિત પુનઃચુકવણી માટે દંડ, જો કોઈ હોય તો, લોનને ફિક્સ થી ફ્લોટિંગ રેટમાં બદલવા માટે અથવા તેનાથી વિપરીત, કોઈપણ વ્યાજ રીસેટ કલમનું અસ્તિત્વ અને અન્ય કોઈપણ બાબત જે લેનારાના હિતને અસર કરે છે. બીજા શબ્દોમાં કહીએ તો, કંપની પારદર્શક રીતે લોન અરજીની પ્રક્રિયા/મંજૂરી સાથે સંકળાયેલા તમામ શુલ્ક સૂચવીને 'બધા ખર્ચમાં' જાહેર કરશે. તે એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે આવા શુલ્ક/ફી બિન-ભેદભાવપૂર્ણ છે
- c). લોન અરજી ફોર્મમાં જરૂરી માહિતી શામેલ હશે જે ઉધાર લેનારના હિતને અસર કરે છે, જેથી અન્ય HFCS દ્વારા ઓફર કરાયેલ નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને લેનારા દ્વારા જાણકાર નિર્ણય લઈ શકાય. લોન અરજી ફોર્મ અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજોની સૂચિ પણ દર્શાવશે.
- d). ઈન્ડિયા શેલ્ટર તમામ લોન અરજીઓ માટે સ્વીકૃતિ રસીદ જારી કરશે. લોન અરજીઓનો નિકાલ 30 દિવસની અંદર અથવા ઉધાર લેનાર અને કંપની વચ્ચે પરસ્પર સંમતિથી થાય તે રીતે જરૂરી દસ્તાવેજો સાથે તમામ બાબતોમાં પૂર્ણ કરવામાં આવશે.

ii. લોન મૂલ્યાંકન અને શરતો/શરતો અને લોન અરજીના અસ્વીકારનો સંચાર

a). સામાન્ય રીતે, લોન અરજીની પ્રક્રિયા કરવા માટે જરૂરી તમામ વિગતો અરજી કરતી વખતે ઈન્ડિયા શેલ્ટર દ્વારા એકત્રિત કરવામાં આવશે. જો અમને કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર હોય, તો ગ્રાહકનો શક્ય તેટલી વહેલી તકે ફરી સંપર્ક કરવામાં આવશે.

b). ઈન્ડિયા શેલ્ટર ઋણ લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં લેખિતમાં જણાવશે અથવા મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્યથા, વાર્ષિક વ્યાજ દર, પદ્ધતિ સહિત તમામ નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ અરજી, EMI માળખું, પૂર્વચુકવણી શુલ્ક, દંડાત્મક વ્યાજ (જો કોઈ હોય તો), અને તેના રેકોર્ડ્સ માટે સમાન રાખવા માટે ઉધાર લેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની લેખિત સ્વીકૃતિ લેવી.

c). ઈન્ડિયા શેલ્ટર લોન કરારમાં બોલ્ડમાં મોડી ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડના વ્યાજનો ઉલ્લેખ કરશે.

d). ઈન્ડિયા શેલ્ટર લોનની મંજૂરી/વિતરણ સમયે દરેક ઉધાર લેનારને લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલ દરેક બિડાણની નકલ સાથે લોન કરારની નકલ આપશે.

e). જો ઈન્ડિયા શેલ્ટર ગ્રાહકને લોન આપી શકતું નથી, તો તે અસ્વીકાર માટેના કારણ(ઓ) લેખિતમાં (ઈલેક્ટ્રોનિક માધ્યમ જેવા કે ઈ-મેલ, એસએમએસ વગેરે દ્વારા) જણાવશે.

iii. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

a). વિતરણ સમયપત્રક અનુસાર કરવામાં આવશે, જેની વિગતો લોન કરારમાં આપવામાં આવશે.

b). ઈન્ડિયા શેલ્ટર લોન લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લોન લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં નોટિસ આપશે જેમાં વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, દંડના વ્યાજ (જો કોઈ હોય તો), સેવા શુલ્ક, સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર થશે. પ્રીપેમેન્ટ ચાર્જીસ, અન્ય લાગુ ફી/ચાર્જ વગેરે. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફાર માત્ર સંભવિત રૂપે જ થાય છે. લોન કરારમાં આ સંબંધમાં યોગ્ય શરત સામેલ કરવામાં આવી છે.

c). જો લોન/કેડિટ સુવિધાના નિયમો અને શરતોમાં આવો ફેરફાર ગ્રાહકના ગેરલાભ માટે હોય, તો તે 60 દિવસની અંદર અને નોટિસ આપ્યા વિના પોતાનું એકાઉન્ટ બંધ કરી શકે છે અથવા કોઈ વધારાના શુલ્ક અથવા વ્યાજ ચૂકવ્યા વિના તેને બદલી શકે છે.

d). કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને રિકોલ/વેગ આપવા અથવા વધારાની સિક્યોરિટીઝ મેળવવાનો નિર્ણય, લોન કરાર સાથે સુસંગત રહેશે.

e). ઈન્ડિયા શેલ્ટર તમામ લેણાંની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર કોઈપણ કાયદેસર અધિકાર અથવા અન્ય કોઈ દાવા માટેના પૂર્વાધિકારને આધિન ઈન્ડિયા શેલ્ટર ઉધાર લેનાર સામે હોઈ શકે છે તે માટે તમામ સિક્યોરિટીઝ રિલીઝ કરશે. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો બાકીના દાવાઓ અને જે શરતો હેઠળ ઈન્ડિયા શેલ્ટર સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તે અંગેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે લોન લેનારને તેના વિશે નોટિસ આપવામાં આવશે.

iv) બાંધકામ આપનાર

જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ લોન માટે ગેરેન્ટર બનવા માગે છે, ત્યારે તેને યોગ્ય દસ્તાવેજો દ્વારા જાણ કરવામાં આવશે:

a). ગેરેન્ટર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારી

b). જવાબદારીની રકમ તે/તેણી પોતાની જાતે કંપનીને સોંપશે

c). સંજોગો કે જેમાં કંપની તેને/તેણીને તેની/તેણીની જવાબદારી ચૂકવવા માટે બોલાવશે

d). જો તે/તેણી ગેરેન્ટર તરીકે ચૂકવણી કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો કંપનીમાં બાંધકામ આપનારના અન્ય નાણાંનો આશ્રય છે કે કેમ

e). શું બાંધકામ આપનાર તરીકે તેમની જવાબદારીઓ ચોક્કસ ક્વોન્ટમ સુધી મર્યાદિત છે અથવા તે અમર્યાદિત છે.

f). સમય અને સંજોગો કે જેમાં બાંધકામ આપનાર તરીકેની તેની/તેણીની જવાબદારી છૂટા કરવામાં આવશે તેની સાથે કંપની જે રીતે તેને/તેણીને આ વિશે જાણ કરશે.

g). જો બાંધકર્મી આપનાર કંપની દ્વારા કરવામાં આવેલી માંગનું પાલન કરવાનો ઇનકાર કરે છે, તેની પાસે બાકી ચૂકવણી કરવા માટે પૂરતા સાધનો હોવા છતાં, આવા બાંધકર્મી આપનારને પણ વિલકુલ ડિફોલ્ટર તરીકે ગણવામાં આવશે.

h). બાંધકર્મી આપનારને બાંધકર્મી આપનારની નાણાકીય સ્થિતિમાં કોઈપણ ભૌતિક પ્રતિકૂળ ફેરફાર(ઓ)ની જાણ કરવામાં આવશે, જેમને તે/તેણી ગેરંટર તરીકે ઉભી છે, કંપની આવી માહિતીથી વાકેફ થાય છે અને તેને સામગ્રી માને છે.

8. વ્યાજ અને શુલ્કના દર પરની નીતિ

a). ઈન્ડિયા શેલ્ટર, તેના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની મંજૂરી સાથે, લંડોનની કિંમત, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લઈને વ્યાજ દરનું મોડલ અપનાવશે અને લોન અને એડવાન્સિસ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજનો દર નક્કી કરશે. વ્યાજના દર અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ અને ઉધાર લેનારાઓની વિવિધ શ્રેણીઓ પાસેથી વ્યાજના અલગ-અલગ દર વસૂલવા માટેનો તર્ક ઉધાર લેનાર/ગ્રાહકને અરજી ફોર્મમાં જણાવવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે. કંપની, તેના બોર્ડની મંજૂરી સાથે, જો કોઈ હોય તો, દંડના વ્યાજ/ચાર્જીસ માટે પણ નીતિ મૂકશે.

b). વ્યાજના દરો અને જોખમોના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ, અને દંડાત્મક વ્યાજ, જો કોઈ હોય તો, કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. જ્યારે પણ વ્યાજના દરમાં ફેરફાર થાય છે, ત્યારે કંપની તેની વેબસાઇટ પર તેનું અપડેટ સુનિશ્ચિત કરશે

c). વ્યાજનો દર અને દંડાત્મક વ્યાજ (જો કોઈ હોય તો) વાર્ષિક દર હશે જેથી ઉધાર લેનાર ચોક્કસ દરથી વાકેફ હોય કે જે ખાતામાં વસૂલવામાં આવશે.

d). ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી વસૂલવામાં આવેલ હપ્તાઓ સ્પષ્ટપણે વ્યાજ અને મુદ્દલ વચ્ચેના વિભાજનને દર્શાવે છે.

e). ઈન્ડિયા શેલ્ટર વ્યાજ દરો અને પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક (દંડના વ્યાજ સહિત, જો કોઈ હોય તો) નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ અપનાવશે. કંપની પ્રક્રિયા અને કામગીરી પર દેખરેખ રાખવા માટે આંતરિક મિકેનિઝમ સ્થાપિત કરશે જેથી ઉધાર લેનારાઓ સાથે વાતચીતમાં પર્યાપ્ત પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરી શકાય.

9. ગોપનીયતા અને ગોપનીયતા

ગ્રાહકોની તમામ અંગત માહિતી, વર્તમાન અને ભૂતકાળ બંનેને ખાનગી અને ગોપનીય ગણવામાં આવશે અને નીચેના સિદ્ધાંતો અને નીતિઓ દ્વારા માર્ગદર્શન આપવામાં આવશે.

a). ઈન્ડિયા શેલ્ટર તેની પાસે ઉપલબ્ધ તેના ગ્રાહક ખાતાઓ સંબંધિત માહિતી અથવા ડેટા જાહેર કરશે નહીં, પછી ભલે તે ગ્રાહકો દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવેલ હોય અથવા અન્યથા, નીચેના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓમાં સિવાય, તેમના જૂથની અન્ય કંપનીઓ/એકમો સહિત કોઈપણને.

i) જો માહિતી કાયદા દ્વારા આપવાની હોય

ii) જો માહિતી જાહેર કરવાની જનતા પ્રત્યે ફરજ છે

iii) જો ઈન્ડિયા શેલ્ટરના હિતોને તેના ગ્રાહકોને કોઈપણ માહિતી પ્રદાન કરવાની જરૂર હોય (ઉદાહરણ તરીકે, છેતરપિંડી અટકાવવા). જો કે, તેનો ઉપયોગ માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે જૂથની અન્ય કંપનીઓ સહિત અન્ય કોઈને ગ્રાહક અથવા ગ્રાહક એકાઉન્ટ્સ (ગ્રાહકના નામ અને સરનામા સહિત) વિશેની માહિતી આપવાના કારણ તરીકે કરવામાં આવશે નહીં.

iv) જો ગ્રાહક કંપનીને માહિતી જાહેર કરવા કહે, અથવા તે ગ્રાહકની પરવાનગીથી જાહેર થઈ શકે

v) જો ઈન્ડિયા શેલ્ટરને ગ્રાહકો વિશે સંદર્ભ આપવા માટે કહેવામાં આવે, તો અમે તે આપતા પહેલા તેની લેખિત પરવાનગી મેળવીશું

B. ઈન્ડિયા શેલ્ટર તેના વિશે જે અંગત રેકોર્ડ ધરાવે છે તેને એક્સેસ કરવા માટે હાલના કાનૂની માળખા હેઠળ ગ્રાહકને તેના/તેણીના અધિકારોની હદની જાણ કરવામાં આવશે.

c. ઈન્ડિયા શેલ્ટર ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે પોતાના સહિત કોઈપણ દ્વારા કરશે નહીં, સિવાય કે ગ્રાહક તેમને આમ કરવા માટે ખાસ અધિકૃત કરે.

10. બાકી રકમનો સંગ્રહ

જ્યારે પણ લોન આપવામાં આવે છે, ત્યારે ઈન્ડિયા શેલ્ટર ગ્રાહકને ચુકવણીની રકમ, મુદત અને સમયાંતરે ચુકવણીની પ્રક્રિયા સમજાવશે. તેમ છતાં, જો ગ્રાહક પુનઃચુકવણીના સમયપત્રકનું પાલન ન કરે, તો લેણાંની વસૂલાત માટે જમીનના કાયદા અનુસાર નિર્ધારિત પ્રક્રિયાને અનુસરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને નોટિસ મોકલીને અથવા અંગત મુલાકાત લઈને અને/અથવા જો કોઈ હોય તો સિક્યોરિટી પાછી ખેંચીને યાદ કરાવવાનો સમાવેશ થાય છે. જોકે, ઈન્ડિયા શેલ્ટર તેના ગ્રાહકોને જવાબદાર ઉધાર લેનારા બનવા, સમયસર ચુકવણી કરવાની અને સારો ક્રેડિટ હિસ્ટ્રી બનાવવાની સલાહ આપે છે. ઈન્ડિયા શેલ્ટર તેના ઋણ લેનારાઓને તેમની પ્રતિબદ્ધતાનું સન્માન કરવા અને તેમના ધિરાણકર્તાઓ સાથે વિશ્વાસ વધારવા વિનંતી કરે છે.

લોનની વસૂલાતની બાબતમાં, ઈન્ડિયા શેલ્ટર હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં જેમ કે. વિષમ કલાકોમાં લોન લેનારાઓને સતત પરેશાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે સ્નાયુ શક્તિનો ઉપયોગ કરવો વગેરે. તેના ગ્રાહકો સામે કોઈ અસંસ્કારી વર્તન ન થાય તેની ખાતરી કરવા માટે, કંપની તેના સ્ટાફને ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતી તાલીમ આપવાની વ્યવસ્થા કરશે. કંપની, તેના બોર્ડની મંજૂરી સાથે, રિકવરી એજન્ટોને જોડવા માટે આરબીઆઈ દ્વારા નિર્ધારિત માર્ગદર્શિકા અપનાવશે.

11. બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી

- ઈન્ડિયા શેલ્ટર, તેના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની મંજૂરી સાથે, ફરિયાદો અને ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે સંસ્થામાં યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ મૂકશે. આવી મિકેનિઝમ એ સુનિશ્ચિત કરશે કે કંપની અને તેના અધિકારીઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવે.
- કંપની વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડના પાલનની સામયિક સમીક્ષા અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરો પર ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરીની ખાતરી કરશે. આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ બોર્ડને નિયમિત અંતરાલે સબમિટ કરવામાં આવશે, જે તે દ્વારા સૂચવવામાં આવશે.

12. ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

- ઈન્ડિયા શેલ્ટર પાસે ઓનલાઈન પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદો સહિત તેની દરેક કચેરીઓ/શાખાઓમાં ફરિયાદો અને ફરિયાદો પ્રાપ્ત કરવા, નોંધણી કરવા અને નિકાલ કરવા માટેની સિસ્ટમ અને પ્રક્રિયા હશે.
- કંપનીની ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ આવા તૃતીય-પક્ષ સેવા પ્રદાતાઓ/આઉટસોર્સ એજન્સીઓ દ્વારા કંપની દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓને લગતી ગ્રાહકની સમસ્યાઓ સાથે પણ વ્યવહાર કરશે.
- જો ગ્રાહક તરફથી લેખિતમાં ફરિયાદ પ્રાપ્ત થઈ હોય, તો ઈન્ડિયા શેલ્ટર તેને/તેણીને એક અઠવાડિયાની અંદર એક સ્વીકૃતિ/પ્રતિભાવ મોકલવાનો પ્રયાસ કરશે. સ્વીકૃતિમાં તે અધિકારીનું નામ અને હોદ્દો હશે જે ફરિયાદનો સામનો કરશે. જો ફરિયાદ ઈન્ડિયા શેલ્ટરના નિયુક્ત ટેલિફોન હેલ્પડેસ્ક અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર ફોન પર રીલે કરવામાં આવે છે, તો ગ્રાહકને ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર પ્રદાન કરવામાં આવશે અને વાજબી સમયગાળામાં પ્રગતિ વિશે જાણ કરવામાં આવશે.
- આ બાબતની તપાસ કર્યા પછી, ઈન્ડિયા શેલ્ટર ગ્રાહકને તેનો અંતિમ પ્રતિભાવ મોકલશે અથવા શા માટે જવાબ આપવા માટે વધુ સમયની જરૂર છે તે સમજાવશે અને ફરિયાદ મળ્યાના છ અઠવાડિયાની અંદર આમ કરવાનો પ્રયાસ કરશે અને તેને/તેણીને તેની/તેણીને કેવી રીતે લેવી તેની જાણ કરવી જોઈએ. જો તે/તેણી હજુ પણ સંતુષ્ટ ન હોય તો આગળ ફરિયાદ કરો.
- જો ફરિયાદકર્તાને એક મહિનાની અંદર કંપની તરફથી પ્રતિસાદ ન મળે અથવા મળેલા પ્રતિસાદથી અસંતુષ્ટ હોય, તો ફરિયાદી નીચેનામાંથી કોઈપણ પદ્ધતિ દ્વારા નેશનલ હાઉસિંગ બેંક (NHB) ના ફરિયાદ નિવારણ વિભાગનો સંપર્ક કરી શકે છે.

- (i) ઓનલાઇન મોડ: ફરિયાદ નોંધવા માટે ફરિયાદકર્તા નીચેની લિંક પર ક્લિક કરી શકે છે:
<https://grids.nhbonline.org.in>.
- (ii) ઓફલાઇન મોડ: પોસ્ટ દ્વારા ઓફલાઇન/ ભૌતિક મોડમાં, ગ્રાહક નીચેના સરનામે
<https://nhb.org.in/en/grievance-redressal-officer/> લિંક પર ઉપલબ્ધ નિયત ફોર્મમાં લખી શકે છે.
- ફરિયાદ નિવારણ વિભાગ, નેશનલ હાઉસિંગ બેંક, કોર 5A, ઈન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર, લોધી રોડ, નવી દિલ્હી- 110 003.

f). કંપની તેના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની મંજૂરીથી અલગ ફરિયાદ નિવારણ નીતિ અપનાવીને ઉપરોક્ત ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિનો અમલ કરશે.

g) ઈન્ડિયા શેલ્ટર પીડિત ઉધાર લેનાર દ્વારા ફરિયાદો નોંધાવવા માટે તેની ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ (ઈ-મેલ આઈડી અને અન્ય સંપર્ક વિગતો કે જેના પર ફરિયાદો નોંધાવી શકાય, સમસ્યાના નિરાકરણ માટે ટર્નઅરાઉન્ડ ટાઈમ, એસ્કેલેશન માટે મેટ્રિક્સ વગેરે સહિત) જાહેર કરશે. કંપની તેની તમામ કચેરીઓ/શાખાઓમાં અને તેની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરીને તેનો પ્રચાર કરશે.

13. પ્રીપેમેન્ટ ચાર્જીસ

a). ઈન્ડિયા શેલ્ટર નીચેની પરિસ્થિતિઓમાં હાઉસિંગ લોનના પ્રી-ક્લોઝર પર પ્રી-પેમેન્ટ લેવી અથવા દંડ વસૂલશે નહીં.

(i) જ્યાં હાઉસિંગ લોન ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરના આધારે હોય છે અને કોઈપણ સ્ત્રોતમાંથી પ્રી-ક્લોઝર હોય છે.

(ii) જ્યાં હાઉસિંગ લોન નિશ્ચિત વ્યાજ દરના આધારે હોય છે અને લોન અગાઉથી બંધ હોય છે

ઉધાર લેનારા(ઓ) તેના/તેમના પોતાના સ્ત્રોતોમાંથી.

ઉદ્દેશ્ય માટે "પોતાના સ્ત્રોતો" અભિવ્યક્તિનો અર્થ બેંક/HFC/NBFC અને/અથવા નાણાકીય સંસ્થા પાસેથી ઉધાર લેવા સિવાયનો કોઈપણ સ્ત્રોત છે.

b). તમામ ડ્યુઅલ/સ્પેશિયલ રેટ (ફિક્સ્ડ અને ફ્લોટિંગનું સંયોજન) હાઉસિંગ લોન્સ પ્રી-ક્લોઝરના સમયે, લોન ફિક્સ્ડ અથવા ફ્લોટિંગ રેટ પર છે કે નહીં તેના આધારે ફિક્સ્ડ/ફ્લોટિંગ રેટ પર લાગુ થતા પ્રી-ક્લોઝર ધોરણોને આકર્ષિત કરશે. ડ્યુઅલ/સ્પેશિયલ રેટ હાઉસિંગ લોનના કિસ્સામાં, ફ્લોટિંગ રેટ માટેનો પ્રી-ક્લોઝર નોર્મ એકવાર લોન ફ્લોટિંગ રેટ લોનમાં રૂપાંતરિત થયા પછી, નિશ્ચિત વ્યાજ દરની મુદત પૂરી થયા પછી લાગુ થશે. તે પણ સ્પષ્ટ કરવામાં આવ્યું છે કે ફિક્સ્ડ રેટ લોન એ તે છે જ્યાં દર લોનના સમગ્ર સમયગાળા માટે નક્કી કરવામાં આવે છે.

c). ઈન્ડિયા શેલ્ટર વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે મંજૂર કરાયેલ કોઈપણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જ/પૂર્વ ચુકવણી દંડ લાદશે નહીં.

14. સામાન્ય

a). ઈન્ડિયા શેલ્ટર તેમના/તેણીના નિવાસસ્થાન અને/અથવા વ્યવસાયિક ટેલિફોન નંબરો પર સંપર્ક કરીને અને/અથવા એજન્સીઓ દ્વારા તેમના/તેણીના નિવાસસ્થાન અને/અથવા વ્યવસાયિક સરનામાંની શારીરિક મુલાકાત લઈને લોન અરજીમાં ઉલ્લેખિત વિગતોની ચકાસણી કરશે. ઈન્ડિયા શેલ્ટર દ્વારા જો જરૂરી જણાય તો આ હેતુ માટે નિયુક્ત કરવામાં આવશે.

b). જો ઈન્ડિયા શેલ્ટરને ગ્રાહકના ખાતા અને પોલીસ/અન્ય તપાસ એજન્સીઓ સાથે કોઈ વ્યવહારની તપાસ કરવાની જરૂર હોય તો ગ્રાહકને સહકાર આપવાની અપેક્ષા રાખવામાં આવે છે, જો ઈન્ડિયા શેલ્ટરને તેમને સામેલ કરવાની જરૂર હોય.

c). ગ્રાહક તમામ નુકસાન માટે જવાબદાર રહેશે જો આવા ગ્રાહક છેતરપિંડીથી અથવા વાજબી કાળજી વિના કાર્ય કરે છે.

d) કંપની અને વ્યક્તિગત ઋણ લેનાર વચ્ચે હાઉસિંગ લોનના મુખ્ય નિયમો અને શરતોની ઝડપી અને સારી સમજણની સુવિધા આપવા માટે, ઈન્ડિયા શેલ્ટર નિયત ફોર્મમાં આવી લોનના સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (MITC) ધરાવતો દસ્તાવેજ પ્રદાન કરશે. કંપની દ્વારા મેળવવામાં આવતી વર્તમાન લોન અને સિક્યોરિટી દસ્તાવેજો

ઉપરાંતના કેસ. ઈન્ડિયા શેલ્ટર સ્વીકૃતિ હેઠળ ઉધાર લેનારને ડુપ્લિકેટમાં, ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજી શકાય તેવી ભાષામાં યોગ્ય રીતે ચલાવવામાં આવેલ MATCની નકલ પ્રદાન કરશે.

e) વિવિધ ચાવીરૂપ પાસાઓનું પ્રદર્શન જેમ કે સર્વિસ ચાર્જ, વ્યાજ દર, ઇંડના વ્યાજ (જો કોઈ હોય તો), ઓફર કરવામાં આવતી સેવાઓ, ઉત્પાદનની માહિતી, વિવિધ વ્યવહારો માટેના સમયના ધોરણો અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ વગેરેની કામગીરીમાં પારદર્શિતાને પ્રોત્સાહન આપવા માટે કરવામાં આવશે. કુંપની. ઈન્ડિયા શેલ્ટર આરબીઆઈ દ્વારા નિર્ધારિત નિયમનકારી જરૂરિયાતો અનુસાર “નોટિસ બોર્ડ”, “બુકલેટ્સ/બ્રોશર્સ”, “વેબસાઈટ”, “અન્ય પ્રદર્શન મોડ્સ” અને “અન્ય મુદ્દાઓ” પરની સૂચનાઓનું પાલન કરશે.

f) ઈન્ડિયા શેલ્ટર તેમના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશે નીચેની કોઈપણ એક અથવા વધુ ભાષાઓમાં પ્રદર્શિત કરશે: હિન્દી, અંગ્રેજી અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષા.

g) ઈન્ડિયા શેલ્ટર ધિરાણની બાબતમાં લિંગ, જાતિ અને ધર્મના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં. વધુમાં, કંપની ઉત્પાદનો, સેવાઓ, સુવિધાઓ વગેરેના વિસ્તરણમાં વિકલાંગતાના આધારે દૃષ્ટિહીન અથવા શારીરિક રીતે અક્ષમ અરજદારો સાથે ભેદભાવ કરશે નહીં. જો કે, આ કંપનીને સમાજના વિવિધ વર્ગો માટે ઘડવામાં આવેલી યોજનાઓની સ્થાપના અથવા તેમાં ભાગ લેવાથી અટકાવતું નથી.

h) ઈન્ડિયા શેલ્ટર લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય ઉધાર લેનારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાનું ટાળશે (સિવાય કે માહિતી, જે ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય, ધ્યાનમાં લેવામાં આવી ન હોય).

i) ઉધાર ખાતાના ટ્રાન્સફર માટે ઉધાર લેનાર તરફથી વિનંતી પ્રાપ્ત થવાના કિસ્સામાં, સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે કંપનીની વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર કાયદાના અનુસંધાનમાં પારદર્શક કરારની શરતો મુજબ થશે.

j) RBIના નિર્દેશોના આધારે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (જે પ્રાધાન્ય સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં હોવો જોઈએ), બોર્ડની મંજૂરી સાથે લાગુ કરવામાં આવશે. તે વિવિધ હિસ્સેદારોની માહિતી માટે કંપનીની સત્તાવાર વેબસાઈટ પર મૂકવામાં આવશે.

k) કોડને જાહેર કરવા માટે, કંપની કરશે:

(i) વર્તમાન અને નવા ગ્રાહકોને કોડની નકલ પ્રદાન કરો.

(ii) વિનંતી પર કાઉન્ટર પર અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક સંચાર અથવા મેઇલ દ્વારા આ કોડ ઉપલબ્ધ કરાવો

(iii) આ કોડ દરેક શાખા અને તેની વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ કરાવો; અને

(iv) સુનિશ્ચિત કરો કે તેમના સ્ટાફને કોડ વિશે સંબંધિત માહિતી પ્રદાન કરવા અને કોડને વ્યવહારમાં મૂકવા માટે તાલીમ આપવામાં આવી છે.

। કંપની દ્વારા ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના પાલનની સમીક્ષા અંગેનો અહેવાલ નાણાકીય વર્ષમાં ઓછામાં ઓછા એક વખત બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટરને રજૂ કરવામાં આવશે.

---XXX---