

SRG હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ



યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા

અનુક્રમણિકા

ક્રમ	વિગતો	પાના નંબર
I	પરિચય	3
II	નીતિના ઉદ્દેશ્યો	3
III	ટિપ્પણીઓ	3
IV	સંહિતાનો ઉપયોગ	3
V	જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ	3
VI	લોન માટેની અરજી અને તેમની પ્રક્રિયા	4
VII	લોનનું મૂલ્યાંકન, નિયમો/શરતો અને લોન અરજીના અસ્વીકારનો સંચાર	5
VIII	નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ	5
IX	ગેરન્ટર	6
X	ગોપનીયતા	6
XI	ક્રેડિટ રેકૉર્ડ્સ એજન્સીઓ:	6
XII	બાકી રકમની વસૂલાત	7
XIII	ફરિયાદો	7
XIV	અતિશય વ્યાજ દરોનું નિયમન	9
XV	સામાન્ય	9

I. પરિચય

આ દસ્તાવેજનો હેતુ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ માટે માસ્ટર ડાયરેક્શન - નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપની (રિઝર્વ બેંક) દિશાનિર્દેશો, 2021, તારીખ 17 ફેબ્રુઆરી, 2021ના અનુસાર કંપનીની યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા (FFPC)ને વ્યાખ્યાયિત કરવાનો છે.

ગ્રાહકો સાથેના વ્યાપારમાં પારદર્શકતા પૂરી પાડવા માટે કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સે કંપનીના "યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા"ને મંજૂરી આપી હતી અને તેને અપનાવી હતી.

આ સંહિતા સારી અને ન્યાયી પ્રથાને પ્રોત્સાહન આપવા, પારદર્શકતા વધારવા, બજારના પરિબલોને પ્રોત્સાહિત કરવા અંગે છે; ઋણલેનાર/ગ્રાહક અને કંપની વચ્ચે વાજબી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધને પ્રોત્સાહન આપવું તથા ગ્રાહકનો કંપનીમાં વિશ્વાસ વધારવો.

આ જીવંત દસ્તાવેજ છે અને નિયમિત ધોરણે અપડેટ થવાનું માનવામાં આવે છે. કોઈપણ નિયમનકારી પરિવર્તન કે જે કંપનીના એક્ઝીક્યુટિવ પાસાંઓને અસર કરશે તે અહીં પ્રતિબિંબિત થશે.

II. સંહિતાના ઉદ્દેશો

1. શ્રેષ્ઠ સેવાઓના ભાગ રૂપે ગ્રાહકોને સેવા આપવી અને વ્યવસાયિક પદ્ધતિઓમાં પારદર્શિતા પ્રદાન કરવી.
2. ગ્રાહકો અને કંપની વચ્ચે ન્યાયી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવું.
3. હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ સિસ્ટમમાં આત્મવિશ્વાસ વધારવો.
4. ઉચ્ચ ઓપરેટિંગ ધોરણો પ્રાપ્ત કરવા માટે સ્પર્ધા દ્વારા બજારના બળોને પ્રોત્સાહિત કરવા.
5. સારી અને ન્યાયી પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવું

III. પ્રતિબદ્ધતાઓ

ગ્રાહકો સાથેના તમામ વ્યવહારોમાં ન્યાયી અને વાજબી રીતે કાર્ય કરવા માટે, SRGHFL ઓફર કરવામાં આવતી પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ માટે આ સંહિતામાં નિર્ધારિત પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ધોરણોને સંતોષશે અને એ સુનિશ્ચિત કરશે કે પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ સંબંધિત કાયદાઓ અને વિનિયમોનું અક્ષરશઃ પાલન કરે જેથી એ સુનિશ્ચિત કરી શકાય કે ગ્રાહક સાથેનો વ્યવહાર પ્રામાણિકતા અને પારદર્શકતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત છે.

IV. સંહિતાનો ઉપયોગ

આ સંહિતા માર્કેટિંગ, લોન ઓરિજિનેશન પ્રોસેસિંગ અને સર્વિસિંગ તથા કલેક્શન પ્રવૃત્તિઓ વગેરે સહિતની કામગીરીનાં તમામ પાસાંઓમાં લાગુ પડશે. યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા પ્રત્યેની અમારી પ્રતિબદ્ધતા કર્મચારીની જવાબદારી, કાર્યદક્ષતા, દેખરેખ અને ઓડિટિંગ કાર્યક્રમો, તાલીમ અને ટેકનોલોજીની દ્રષ્ટિએ દર્શાવવામાં આવશે.

નિયમિત બેઠકો, તાલીમ કાર્યક્રમો વગેરે અને સંચારની અન્ય રીતો મારફતે કર્મચારીઓને સંહિતાથી વાકેફ કરવામાં આવશે, જેથી વાજબી અને ગુણવત્તાયુક્ત ધિરાણ તથા કાર્યદક્ષ અને યોગ્ય સેવાઓ માટે દ્રઢ પ્રતિબદ્ધતા વ્યક્ત કરવામાં આવશે.

તે SRGHFLના તમામ ઓપરેટિંગ/સર્વિસ લોકેશન્સમાંથી ઓફર કરવામાં આવતી તમામ પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓને લાગુ પડશે. આ સંહિતાનું તમામ અધિકૃત હોદ્દદારો, ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્ટ્સ (DSA), એજન્ટ્સ, કાઉન્સેલર, પાર્ટનર અને ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ્સ (સ્વ-માલિકીની અને/અથવા આઉટસોર્સિંગ વ્યવસ્થા હેઠળ) દ્વારા યુસ્તપણે પાલન કરવું જરૂરી છે. તમામ કાઉન્ટર પર, ફોન પર, પોસ્ટ દ્વારા, ઇન્ટરેક્ટિવ ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો દ્વારા, ઇન્ટરનેટ પર અથવા અન્ય કોઈ પણ પદ્ધતિ મારફતે સંચાર વખતે સંહિતાનું પાલન થવું જરૂરી છે.

V. એડવર્ટાઇઝિંગ, માર્કેટિંગ અને સેલ્સ

કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે:

- a. બધી જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સામગ્રી સ્પષ્ટ છે, અને ગેરમાર્ગે દોરનારી નથી.
- b. કોઈ પણ મીડિયામાં તેની કોઈ પણ જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સાહિત્ય કે જે કોઈ સેવા અથવા ઉત્પાદન તરફ ધ્યાન દોરે છે અને તેમાં વ્યાજના દરના સંદર્ભનો સમાવેશ થાય છે તો તે તે પણ સૂચવશે કે અન્ય ફી અને ચાર્જ લાગુ પડશે કે કેમ અને સંબંધિત નિયમો અને શરતોની સંપૂર્ણ વિગતો વિનંતી પર ઉપલબ્ધ છે.
- c. શાખાઓમાં નોટિસો મૂકીને; ટેલિફોન અથવા હેલ્પ-લાઇન દ્વારા; કંપનીની વેબસાઇટ પર; નિયુક્ત સ્ટાફ/હેલ્પ ડેસ્ક મારફતે વ્યાજના દર, સામાન્ય ફી અને ચાર્જ અંગેની માહિતી પૂરી પાડો અથવા સર્વિસ ગાઇડ/ટેરિફ શેડ્યૂલ આપો.
- d. જો સહાય સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે ત્રાહિત પક્ષની સેવાઓ લેવામાં આવે તો આવા ત્રાહિત પક્ષ ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતી (જો આવા ત્રાહિત પક્ષકારો માટે ઉપલબ્ધ હોય તો) કંપની જેટલી જ ગોપનીયતા અને સુરક્ષા સાથે સંભાળે તે જરૂરી બનશે.
- e. ગ્રાહકોને તેમના દ્વારા લેવામાં આવેલી તેમની પ્રોડક્ટ્સની વિવિધ લાક્ષણિકતાઓ વિશે સમયાંતરે વાતચીત કરી શકો છો. પ્રોડક્ટ્સ/સેવાઓના સંબંધમાં તેમની અન્ય પ્રોડક્ટ્સ અથવા પ્રમોશનલ ઓફર્સ વિશેની માહિતી ગ્રાહકોને ત્યારે જ

પહોંચાડી શકાશે જો તેમણે/તેણીએ આવી માહિતી/સેવા મેળવવા માટે મેઇલ દ્વારા અથવા વેબસાઇટ પર અથવા કસ્ટમર સર્વિસ નંબર પર પોતાની/તેણીની સંમતિ આપી હોય.

- f. કંપનીની પ્રોડક્ટ/સેવાનું માર્કેટિંગ કરવા માટે ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીની સેવા લેવામાં આવી હોય અને તેણે વ્યક્તિગત રીતે અથવા ફોન મારફતે પ્રોડક્ટનું વેચાણ કરવા માટે ગ્રાહકનો સંપર્ક કરવા અને અન્ય બાબતોની સાથે પોતાની ઓળખ આપવી જરૂર પડતી તો આવી ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઝ (DSA) માટે આચાર સંહિતા નિર્ધારિત કરશે.
- g. કંપનીના પ્રતિનિધિ અથવા DSA (જો કોઈ હોય તો) એ કોઈ પણ અયોગ્ય આચરણમાં સામેલ થયા હોય અથવા આ સંહિતાનું ઉલ્લંઘન કરીને કાર્ય કર્યું હોય તેવી કોઈ પણ ફરિયાદ ગ્રાહક પાસેથી પ્રાપ્ત થાય તેવા કિસ્સામાં, તપાસ કરવા અને ફરિયાદને નિયંત્રિત કરવા અને નુકસાનને પહોંચી વળવા માટે યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવશે.

VI. લોન માટે અરજી અને તેનું પ્રોસેસિંગ

- a) ઋણલેનારને સાથે થતા તમામ સંદેશાવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષા અથવા ઋણલેનાર જે ભાષા સમજે તે ભાષામાં હોવા જોઈએ.
- b) SRGFHL લોનની અરજી પર પ્રક્રિયા કરવા માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી/ચાર્જિસ, જો લોનની રકમ મંજૂર/વિતરિત ન કરાઇ હોય કે નકારવામાં ન આવી હોય તો લોગિન ફીની નોન-રિફંડેબલ ફી, પૂર્વચૂકવણીના વિકલ્પો અને તેના ચાર્જિસ, જો કોઈ હોય તો, વિલંબિત ચૂકવણી માટે દંડ જો કોઈ હોય તો, વ્યાજનો નિશ્ચિત દર, કોઈપણ ઇન્ટરેસ્ટ રિ-સેટ ક્લોઝનું અસ્તિત્વ અને અન્ય એવી કોઈ પણ બાબત જે ઋણલેનાર (ઓ)ના વ્યાજને અસર કરે છે તે તમામ બાબતોની માહિતી પારદર્શક રીતે ઋણલેનાર(ઓ) સમક્ષ જાહેર કરશે. બીજા શબ્દોમાં કહીએ તો, SRGFHL પારદર્શક રીતે લોનની અરજીની પ્રક્રિયા/મંજૂરીમાં સામેલ તમામ ચાર્જિસ સહિત "તમામ ખર્ચ"નો ખુલાસો કરશે. તેણે એ પણ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે આવા ચાર્જિસ/ફી ભેદભાવરહિત હોય.
- c) લોન અરજીપત્રમાં ઋણધારકના હિતોને અસરકરતી જરૂરી માહિતીનો સમાવેશ થશે જેથી કરીને અન્ય દ્વારા ઓફ કરવામાં આવતા નિયમો અને શરતો વચ્ચે અર્થપૂર્ણ તુલના કરી શકાય અને ઋણધારક દ્વારા પૂરી માહિતી સાથે નિર્ણય લઇ શકાય. લોન અરજીપત્રમાં અરજીપત્ર સાથે જોડવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજોની સૂચિ દર્શાવી શકે છે
- d) SRGFHL લોનની તમામ અરજીઓની પ્રાપ્તિ માટે સ્વીકૃતિ આપવાની સિસ્ટમ તૈયાર કરશે. SRGFHL ઋણલેનારને તેના નિર્ણય વિશે તમામ જરૂરી માહિતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી યોગ્ય સમયગાળાની અંદર જાણ કરશે.
- e) e) કંપની લોનની પ્રોસેસિંગ/મંજૂરી આપવા સાથે સંકળાયેલા તમામ ચાર્જિસનો પારદર્શક રીતે ખુલાસો કરશે. તમામ ફી/ચાર્જિસ બિન-ભેદભાવપૂર્ણ પ્રકૃતિના હશે. ધિરાણલેનારને નીચેની માહિતી જાહેર કરવામાં આવશે
 - a) લોન અરજીના પ્રોસેસિંગ માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી/ચાર્જિસ.
 - b) રિફંડેબલ ફીની રકમ અને જો લોનની રકમ મંજૂર કરવામાં ન આવે અથવા ફાળવવામાં ન આવે તો નોન-રિફંડેબલ ફી
 - c) પ્રી-પેમેન્ટ વિકલ્પો અને ચાર્જિસ, જો કોઈ હોય તો .
 - d) વિલંબિત ચૂકવણી માટે દંડ, જો કોઈ હોય તો.
 - e) નિર્ધારિત વ્યાજ દરનું અસ્તિત્વ.
 - f) કોઈ પણ ઇન્ટરેસ્ટ રિ-સેટ ક્લોઝનું અસ્તિત્વ
 - g) અન્ય કોઈપણ બાબત કે જે ઋણ લેનારાના હિતને અસર કરે છે.
- f) SRGFHL શારીરિક રીતે અક્ષમ, અપંગ/દિવ્યાંગ કે અંધ વ્યક્તિઓ સાથે વ્યવહાર કરતી વેળાએ કોઈ પણ પ્રકારનો ભેદભાવ રાખશે નહીં. SRGFHL આવી વ્યક્તિ સાથે માનવતાવાદી અભિગમ સાથે વર્તશે અને શાખામાં આવી વ્યક્તિઓની પૂછપરછ/અરજીને અન્ય મુલાકાતી ગ્રાહકોની તુલનાએ અગ્રતા આપશે. SRGFHL સેવા પૂરી પાડતી વખતે વરિષ્ઠ નાગરિકો, શારીરિક રીતે અશક્ત, દિવ્યાંગ અથવા અંધ વ્યક્તિઓ જેવા ગ્રાહકો માટે તેને સરળ અને સુવિધાજનક બનાવવા માટે વિશેષ પ્રયાસો કરશે.

VII. લોનનું મૂલ્યાંકન, નિયમો/શરતો અને લોન અરજીના અસ્વીકારની જાણ કરવી

- a) સામાન્ય રીતે લોન અરજીના પ્રોસેસિંગ માટે જરૂરી તમામ વિગતો અરજી સમયે SRGFHL દ્વારા એકત્રિત કરવામાં આવશે. ગ્રાહકને જણાવવામાં આવશે કે જો કંપનીને કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર હશે, તો તેમનો તરત જ ફરી સંપર્ક કરવામાં આવશે.
- b) b) SRGFHL મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્ય રીતે ગ્રાહકને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ગ્રાહક સમજે તે ભાષામાં મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ, નિયમો અને શરતોને લેખિતમાં જણાવશે સાથે સાથે તેમાં વાર્ષિક વ્યાજ દર, અરજીની પદ્ધતિ, EMI માળખું,

પૂર્વ-યુકવણી ચાર્જ, દંડાત્મક વ્યાજ વિશે માહિતી આપશે. કંપનીને રેકોર્ડ માટે ગ્રાહક પાસેથી આ નિયમો અને શરતોની લેખિત સ્વીકૃતિ મેળવવી પડશે.

- c) SRGHFL લોન કરારમાં મોડી યુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડના વ્યાજનો ઉલ્લેખ ઘાટા અક્ષરોમાં કરશે
- d) SRGHFL સ્વીકૃતિ સામે લોન મંજૂર/વિતરિત કરતી વખતે, દરેક ઉધાર લેનારને લોન કરાર તેમજ લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા દરેક બિડાણની નકલ આપશે.
- e) લોનની અરજી નકારવાના કિસ્સામાં, SRGHFL ગ્રાહકને તેને/તેણીને/તેમને લોન ઓફર કરવામાં અસમર્થતા અંગે લેખિતમાં જાણ કરશે સાથે સાથે અરજી નકારવાના કારણો પણ જણાવશે.

VIII. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

- a) SRGHFL એ સુનિશ્ચિત કરશે કે લોનનું વિતરણ લોન કરાર/મંજૂરી પત્રમાં આપવામાં આવેલ સંમત વિતરણ સમયપત્રક (મૂળ અથવા સુધારેલ) અનુસાર કરવામાં આવશે.
- b) શરતો અને નિયમો, વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દર, દંડના વ્યાજ, સર્વિસ ચાર્જ, પૂર્વયુકવણી ચાર્જ, અન્ય લાગુ ફી/ચાર્જ વગેરેમાં ફેરફાર થશે તો SRGHFL તેના ગ્રાહકોને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ગ્રાહક દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં આગોતરી સૂચના આપશે. જો અન્ય બાબતોમાં ફેરફાર થશે તો કંપની વખતોવખત નોટિસ બોર્ડ પર પબ્લિક નોટિસ/ડિસપ્લે અથવા કંપનીની વેબસાઇટ પર જાણ કરશે.
- c) SRGHFL એ સુનિશ્ચિત કરે છે કે, કરાર હેઠળ પેમેન્ટ કે પર્ફોર્મન્સ રદ/એક્સિલરેટ કરવાનો નિર્ણય અથવા વધારાની જામીનગીરી માગવાનો નિર્ણય લોન કરાર સાથે સુસંગત હશે.
- d) SRGHFL લોનની બાકી રકમની વસૂલ થવાની સાથે જ, કોઇ પણ કાયદેસર હક કે SRGHFLનો ઉધાર લેવાન સામે હોઇ શકે તેવા અન્ય કોઇ પણ દાવાને આધિન તમામ સિક્વોરિટીઝ મુક્ત કરશે. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો ઉધાર લેનારને તેના બાબતે નોટિસ આપવામાં આવશે જેમાં બાકીના દાવા અને જે શરતો હેઠળ SRGHFL દાવાની પતાવટ ના થાય કે યુકવણી ના થાય ત્યાં સુધી જામીનગીરીઓ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેની માહિતી આપવામાં આવશે.
- e) નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની ઉધાર લેનારને નોટિસ આપવી અને ફેરફારો સંભવિત રૂપે પ્રભાવિત થાય તેની ખાતરી કરવી. જ્યાં જરૂરી હોય ત્યાં લોન કરારમાં યોગ્ય શબ્દ સામેલ કરવો પડશે.

IX. જામીનદાર:

જામીનદાર એટલે એવી વ્યક્તિ કે જેણે ઉધાર લેનારના સમર્થનમાં જવાબદારી લીધી છે. જામીનદાર સરકારી કર્મચારી કે અન્ય કોઇ વ્યક્તિ હોય તો વધુ સારું. જામીનદાર તરીકે કામ કરતી વ્યક્તિને કંપની નીચેની બાબતો અંગે જાણ કરશે:

- જામીનદાર તરીકે તેની/તેણીની ક્ષમતા,
- તે જેને કટિબદ્ધ છે તે જવાબદારીની રકમ,
- એવા સંજોગો કે જેમાં તેને/તેણીને જવાબદારીની ચુકવણી કરવા માટે બોલાવી શકાય છે,
- જો જામીનદાર તરીકે તે/તેણી ચુકવણી કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો શું કંપની પાસે તેના/તેણીના અન્ય નાણાનો આધાર છે કે કેમ,
- સમય અને સંજોગો કે જેમાં તેની/તેણીની જામીનદાર તરીકેની જવાબદારી ડિસચાર્જ કરવામાં આવશે અને કંપનીની સૂચના આપવાની પદ્ધતિ. વધુમાં તેને ઉધાર લેનારની નાણાકીય સ્થિતિ અંગે માહિતગાર રાખવામાં આવશે.
- જામીનદાર તેની પાસે બાકી નાણાની ચુકવણી કરવા માટે પુરતા સાધનો હોવા છતાં તે ધિરાણ/ઋણ આપનારની માગનું પાલન કરવાનો ઇનકાર કરે તો આવા જામીનદાર ને વિલકુલ ડિફોલ્ટર તરીકે ગણવામાં આવશે.

જામીનદારે જેની જવાબદારી લીધી છે તે વ્યક્તિની નાણાકીય સ્થિતિમાં મોટો પ્રતિકૂળ ફેરફાર થાય તો કંપની જામીનદારને જાણ કરશે.

X. ગોપનીયતા:

ગ્રાહકની તમામ વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગુપ્ત ગણવામાં આવશે (ગ્રાહકે કંપનીની સેવાનું બંધ કરી લીધું હોય તો પણ) અને તેનું નીચેના સિદ્ધાંતો અને નીતિઓ મુજબ પાલન કરવામાં આવશે. કંપની ગ્રાહકના એકાઉન્ટ બાબતની માહિતી કે ડેટા નીચેના સંજોગો સિવાય ગ્રૂપની અન્ય કંપનીઓ કે અન્ય કોઇને જાહેર નહીં કરે, ભલે તે માહિતી ગ્રાહકે આપી હોય કે અન્ય કોઇએ:

- જો માહિતી કાયદા મુજબ આપવામાં આવી હોય,
- જો માહિતી જાહેર કરવાની નાગરિકની ફરજ હોય,
- જો કંપનીને માહિતી આપવું હિતકારક લાગતું હોય (દાખલા તરીકે, છેતરપીંડી અટકાવવા) પરંતુ તે માર્કેટિંગના ઉદ્દેશ માટે ગ્રાહક કે ગ્રાહકના એકાઉન્ટની માહિતી [ગ્રાહકનું નામ અને સરનામું સહિત] ગ્રૂપની અન્ય કંપનીઓ સહિત અન્ય કોઇને આપવા માટેનું કારણ ના બનવું જોઇએ,
- જો ગ્રાહક કંપનીને માહિતી જાહેર કરવાનું કહે, અથવા ગ્રાહકની પરવાનગી સાથે,
- જો કંપનીને ગ્રાહકનો રેફરન્સ આપવાનું કહેવામાં આવે તો કંપની ગ્રાહકનો રેફરન્સ આપતા પહેલાં ગ્રાહકની લેખિત પરવાનગી મેળવશે,
- ગ્રાહકને કંપની પાસે તેના જે પર્સનલ રેકોર્ડ છે તેનો ઉપયોગ કરવા માટે હયાત કાનૂની માળખા હેઠળ જે તેના અધિકારો છે તે અંગે માહિતી આપવામાં આવશે

કંપની ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીનો કંપની સહિત કોઇ પણ દ્વારા માર્કેટિંગના ઉદ્દેશ માટે ઉપયોગ નહીં કરે સિવાય કે ગ્રાહકે તેમ કરવા માટે સ્પષ્ટ રીતે કંપનીને અધિકૃત કરી હોય.

XI. ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓ:

ગ્રાહકોને જાણ કરવામાં આવે છે કે, નવું એકાઉન્ટ ખોલતી વખતે કંપની તેની માહિતી ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને મોકલશે અને કંપની આ બાબતે તપાસ કરી શકે છે. નીચેના કિસ્સાઓમાં કંપની ગ્રાહકની વ્યક્તિગત ઋણની માહિતી ક્રેડિટ એજન્સીને મોકલશે:

- ગ્રાહક તેની ચુકવણી કરવામાં પાછળ રહી ગયો છે
- ગ્રાહકની બાકી રહેલી રકમ બાબતે વિવાદ છે અને
- રકમની પુન:ચુકવણી અંગે કંપનીની ઔપચારિક માગ પર ગ્રાહકે કરેલી દરખાસ્તથી કંપની સંતુષ્ટ ના હોય

કંપની ગ્રાહકના અંગત ઋણ બાબતે ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને માહિતી આપશે. આ કિસ્સાઓમાં કંપની ગ્રાહકની માહિતી ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને આપવાનો ઇરાદો ધરાવે છે તે બાબતે જાણ કરતો એક પત્ર ગ્રાહકને મોકલશે. સાથે સાથે, કંપની ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓની ભૂમિકા અને તેઓ જે માહિતી આપશે તેની ગ્રાહકની ધિરાણ મેળવવાની ક્ષમતા પર કેવી રીતે અસર કરશે તે અંગે સમજાવશે.

કંપની ગ્રાહકના એકાઉન્ટ અંગેની અન્ય માહિતી, જો ગ્રાહકે પરવાનગી આપેલી હોય તો, કેડિટ રેકૉર્ડ્સ એજન્સીઓને મોકલી શકે છે. જો ગ્રાહક માગ કરે તો કંપનીએ કેડિટ રેકૉર્ડ્સ એજન્સીઓને તેમની કઇ માહિતી આપી છે તેની એક નકલ આપશે.

XII. COLLECTION/RECOVERY OF DUES બાકી લેણાની વસૂલાત:

જ્યારે લોન આપવામાં આવે છે ત્યારે કંપનીએ ગ્રાહકને રિપેમેન્ટ પ્રોસેસ, લોનની રકમ, મુદત અને રિપેમેન્ટના સમયગાળા અંગે સમજ આપવી જોઇએ. જોકે, જો ગ્રાહક રિપેમેન્ટના શિડ્યુલનું પાલન કરતો નથી તો બાકી રહેતા લેણાની વસૂલાત માટે કાયદેસરની કાર્યવાહી કરવામાં આવશે. નાણા વસૂલાત માટે ગ્રાહકને નોટિસ મોકલવામાં આવશે અથવા ગ્રાહકની રૂબરૂ મુલાકાત લેવામાં આવશે અને/અથવા જામીનગીરી જો કોઇ હોય તો કબજે લેવામાં આવશે.

કંપનીની વસૂલાત નીતિ વિનય, યોગ્ય વર્તણૂક અને સમજાવટ આધારીત છે. કંપની ગ્રાહકોમાં વિશ્વાસ સ્થાપિત કરવામાં અને લાંબા ગાળાના સંબંધમાં માને છે. કંપનીનો સ્ટાક અથવા બાકી લેણાની વસૂલાત અથવા/ અને જામીનગીરી કબજા માટે કંપની તરફથી અધિકૃત કરાયેલો કોઇ પણ પ્રતિનિધિ પોતાની ઓળખ આપશે અને વિનંતી કરવા પર કંપની દ્વારા અધિકૃત પત્ર બતાવશે. કંપની બાકી લેણા અંગે ગ્રાહકને તમામ માહિતી આપશે બાકી નાણાની ચુકવણી માટે પુરતી નોટિસ આપશે.

કંપનીનો સ્ટાક અથવા બાકી લેણાની વસૂલાત અથવા/ અને જામીનગીરી કબજા માટે કંપની તરફથી અધિકૃત કરાયેલો કોઇ પણ પ્રતિનિધિએ નીચેની માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરવું જોઇએ:

- i. સામાન્ય રીતે ગ્રાહકનો તેની પસંદગીના સ્થળે સંપર્ક કરવામાં આવશે, જો આવું સ્થળ ના હોય તો ગ્રાહકનો તેના નિવાસસ્થાને સંપર્ક કરવામાં આવશે અને જો તે તેના નિવાસસ્થાને હાજર ના હોય તો તેના વેપાર/વ્યવસાયના સ્થળે સંપર્ક કરવામાં આવશે.
- ii. ગ્રાહકની ઓળખ અને પ્રતિનિધિત્વ કરવાની સત્તાની ગ્રાહકને પહેલી વખતમાં જ જાણ કરવી જોઇએ.
- iii. ગ્રાહકની ગુસ્તાનું સન્માન થવું જોઇએ
- iv. ગ્રાહક સાથે વાતચીત સભ્ય રીતે થવી જોઇએ.
- v. કંપનીના પ્રતિનિધિઓ ગ્રાહકનો સવારે 7.00 કલાકથી સાંજે 7.00 કલાકની વચ્ચે સંપર્ક કરશે, સિવાય કે, ગ્રાહકના વેપાર કે વ્યવસાયના વિશિષ્ટ સંજોગો મુજબ જરૂરી ના હોય,
- vi. ગ્રાહકની ચોક્કસ સમયે કે ચોક્કસ સ્થળે કોલ નહીં કરવાની વિનંતીનું શક્ય તેટલું સન્માન થવું જોઇએ
- vii. ફોન કરવાનો સમય અને ફોન કેટલી વખત કરવામાં આવ્યો તેની સંખ્યા તેમજ ફોન પર થયેલી વાતચીતનું દસ્તાવેજીકરણ કરવામાં આવશે.
- viii. બાકી રહેતા લેણા અંગે કોઇ પણ તકરાર કે મતભેદને બંનેને સ્વીકાર્ય હોય તેવી રીતે અને સભ્ય રીતે ઉકેલવામાં આવશે.
- ix. બાકી લેણાની વસૂલાત માટે ગ્રાહકના સ્થળની મુલાકાત વખતે સુરુચિ અને ઔચિત્ય જળવાવું જોઇએ.
- x. ગ્રાહકના પરિવારમાં કોઇ શોકનો પ્રસંગ બન્યો હોય કે અન્ય કોઇ દુઃખદ ઘટના બની હોય તેવા સમયે લેણાની વસૂલાત કરવા માટે ફોન કરવા/મુલાકાત લેવાનું ટાળવું જોઇએ

XIII. ફરિયાદો

- i. કંપનીની દરેક ઓફિસમાં ફરિયાદો મેળવવા, નોંધવા અને તેનો નિકાલ કરવા માટે એક વ્યવસ્થા અને કાર્યપ્રણાલી હશે.
- ii. કંપનીનું બોર્ડ ફરિયાદોના નિવારણ માટે ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા નિર્ધારીત કરશે. આવી વ્યવસ્થા તકરારોનો ઉપરી સ્તરે નિકાલ કરવાનો પ્રયાસ કરશે.
- iii. ફરિયાદોનું ન્યાયી અને ઝડપી વ્યવસ્થાપન કરવાની કંપનીની કાર્યપ્રણાલી ક્યાંથી જાણવા મળશે તે અંગે કંપની ગ્રાહકને જાણ કરશે.
- iv. જો ગ્રાહક ફરિયાદ કરવા ઇચ્છે તો તેને નીચેની બાબતો જણાવવી જોઇએ:

- તે કેવી રીતે કરવું
- ફરિયાદ ક્યાં કરી શકાય છે
- ફરિયાદ કેવી રીતે કરવી જોઈએ
- જવાબની અપેક્ષા ક્યારે રાખવી
- નિવારણ માટે કોનો સંપર્ક કરવો
- ગ્રાહક પરિણામથી સંતુષ્ટ ના હોય તો શુ કરવું
- કંપનીનો સ્ટાફ ગ્રાહકને કોઈ પણ સવાલ હોય તો તેને મદદ કરશે.

v. ફરિયાદોના વ્યવસ્થાપન માટે વ્યવસ્થા

સ્તર	વિગતો
સ્તર -1 શાખા/ ટોલ-ફ્રી નંબર	<ul style="list-style-type: none"> ટોલફ્રીનંબર 1800 1212 399 પર અમને ફોન કરો (સોમવારથી શનિવાર - સવારે 10:30 થી સાંજે 5 કલાક સુધી) તમારી ફરિયાદ લોગ ઇન કરો અને વધુ ફોલો-અપ માટે તમારી નજીકની SRGHFL શાખામાં સોમવારથી શનિવાર સવારે 10:30 થી સાંજે 5 વાગ્યા સુધી કમ્પ્લેન ટિકિટ ID મેળવો.
સ્તર -2 ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (જો સ્તર 1 થી 20 દિવસમાં ફરિયાદનું નિરાકરણ ન આવે તો તે સ્તર 2 પર ફરિયાદ કરી શકે છે)	શ્રી લવંગ મુરડીયા (ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી) 321, એસ.એમ. શાસ્ત્રી સર્કલ પાસે લોઢા કોમ્પ્લેક્સ ઉદયપુર રાજસ્થાન 313001 ટેલિફોન નંબર:-0294-2561882 ઈમેલ:- cgrcell@srghousing.com
સ્તર -3 નેશનલ હાઉસિંગ બેન્ક	જો ગ્રાહકને SRGHFL તરફથી કોઈ પ્રતિસાદ ન મળે અથવા તે પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો તે નીચેના સરનામે નેશનલ હાઉસિંગ બેન્કનો સંપર્ક કરી શકે છે:-
ઓનલાઇન રીત	ફરિયાદો ફરિયાદોનો ધ્યાનમાં લેવા માટે નીચેની લિંક ક્લિક કરી શકે છે https://grids.nhbonline.org.in
ઓફલાઇન રીત	ઓફલાઇન/પોસ્ટ દ્વારા ભૌતિક રીતમાં, તમે નીચેના સરનામે Complaint form.pdf (nhb.org.in) લિંક પર ઉપલબ્ધ નિયત ફોર્મમાં લખી શકો છો: ફરિયાદ નિવારણ સેલ, દેખરેખ વિભાગ, નેશનલ હાઉસિંગ બેન્ક, 4થો માળ, કોર 5A, ઈન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર, લોધી રોડ, નવી દિલ્હી - 110 003

- જો ગ્રાહક તરફથી લેખિતમાં ફરિયાદ મળે તો કંપની તેને/તેણીને એક અઠવાડિયાની અંદર એક સ્વીકૃતિ/પ્રતિભાવ મોકલવાનો પ્રયત્ન કરશે. સ્વીકૃતિમાં તે અધિકારીનું નામ અને હોદ્દો હોવો જોઈએ જે ફરિયાદ પર કામ કરશે. જો ફરિયાદ ફોન પર HFCના નિયુક્ત ટેલિફોન હેલ્પડેસ્ક અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર રીવે કરવામાં આવે છે, તો ગ્રાહકને ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર પ્રદાન કરવામાં આવશે અને વાજબી સમયગાળામાં પ્રગતિ વિશે જાણ કરવામાં આવશે.
- બાબતની તપાસ કર્યા પછી, કંપની ગ્રાહકને તેનો અંતિમ પ્રતિસાદ મોકલશે અથવા શા માટે જવાબ આપવા માટે વધુ સમયની જરૂર છે તે સમજાવશે અને ફરિયાદ મળ્યાના 30 દિવસની અંદર ફરિયાદ ઉકેલવાનો પ્રયાસ કરશે અને ગ્રાહક જો સંતુષ્ટ ના હોય તો તેણે ઉપરના સ્તરે તેની ફરિયાદ કેવી રીતે કરવી જોઈએ તે જાણ કરવી જોઈએ.
- વાજબી સમયની અંદર ફરિયાદી સાથે યકાસણી કર્યા પછી ફરિયાદો પર ધ્યાન આપવામાં આવશે. અમને સંપર્ક કરવા અને માહિતી યકાસવામાં સક્ષમ કરવા માટે વ્યક્તિની સાચી સંપર્ક વિગતો આવશ્યક છે.

ix. SRGHFL અમારી તમામ શાખાઓમાં નીચેની બાબતો ધરાવે છે:

- ફરિયાદો અને સૂચનો મેળવવા માટે યોગ્ય વ્યવસ્થા.
- ફરિયાદો નિવારણ અધિકારીનું નામ, સરનામું અને સંપર્ક નંબરનું ડિસપ્લે
- સમસ્યાને ઉકેલવા માટેનો અંદાજિત સમય, એસ્કેલેશન માટે મેટ્રિક્સ, વગેરે.
- જો ફરિયાદકર્તાને એક મહિનાની અંદર કંપની તરફથી પ્રતિસાદ ન મળે અથવા મળેલા પ્રતિસાદથી અસંતુષ્ટ હોય, તો ફરિયાદી NHBની વેબસાઈટ પર તેની ફરિયાદો ઓનલાઈન નોંધાવીને અથવા NHB, નવી દિલ્હીને પોસ્ટ દ્વારા નેશનલ હાઉસિંગ બેંકના ફરિયાદો નિવારણ સેલનો સંપર્ક કરી શકે છે

ફરિયાદો નિવારણ એકમની પ્રક્રિયા ગ્રાહકોના સંતોષ માટે તમામ ફરિયાદોને ઉકેલવાની ખાતરી કરશે.

XIV. અતિશય વ્યાજ દરોનું નિયમન:

- SRGHFL ગ્રાહકને જાણ કરશે કે કંપની તેના દ્વારા ઓફર કરાયેલ પ્રોડક્ટ પર નિયત વ્યાજ દર વસૂલ કરે છે.
- SRGHFL એ વ્યાજ દરો અને પ્રોસેસિંગ અને અન્ય ચાર્જ નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ નિર્ધારિત કરેલી છે.
- કંપનીએ લોન અને એડવાન્સિસ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજનો દર નક્કી કરવા માટે ભંડોળનો ખર્ચ, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમને ધ્યાનમાં લઈને વ્યાજ દરનું મોડલ અપનાવ્યું છે.
- વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજનો દર ઉધાર લેનારના જોખમના ગ્રેડેશન પર ઘણો આધાર રાખે છે જેમ કે, નાણાકીય ક્ષમતા, વ્યવસાય, વ્યવસાયને અસર કરતું નિયમનકારી વાતાવરણ, સ્પર્ધા, ઉધાર લેનારનો ભૂતકાળનો ઇતિહાસ વગેરે.
- વ્યાજનો દર વાર્ષિક ધોરણે નક્કી કરવામાં આવશે જેથી ઉધાર લેનાર ખાતા પર વસૂલવામાં આવતા ચોક્કસ દરોથી વાકેફ રહે.
- ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી વસૂલવામાં આવેલ હસાઓનું વ્યાજ અને મુદ્દલ વચ્ચેના વિભાજનમાં સ્પષ્ટપણે દર્શાવવા જોઈએ.

XV. સામાન્ય

કંપની નીચેની બાબતો કરશે:

- લોનની મંજૂરીની જાણ કરતી વખતે લાગુ પડી ફી અને ચાર્જ સહિત તેના લોન ઉત્પાદનોની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ સમજાવો. કંપની પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ વિશે માહિતી અંગ્રેજીમાં આપશે. ગ્રાહક અન્ય ભાષામાં માગે તો કંપની માહિતી હિન્દી અથવા અન્ય ભાષામાં આપી શકે છે.
- ગ્રાહકને અરજી કરવા માટે તેને કઈ માહિતી/દસ્તાવેજની જરૂર પડશે તેની સલાહ આપો. ગ્રાહકને ગ્રાહકની ઓળખ, સરનામું, રોજગાર, વગેરેના સંદર્ભમાં તેના/તેણી પાસેથી કયા દસ્તાવેજોની જરૂર પડશે તે અંગે પણ સલાહ આપવામાં આવશે અને કાયદાકીય અને નિયમનકારી જરૂરિયાતોનું પાલન કરવા માટે વૈધાનિક સત્તાવાળાઓ (દા.ત. PAN વિગતો) દ્વારા નિર્ધારિત કરવામાં આવેલા અન્ય કોઈપણ દસ્તાવેજો અંગે પણ સલાહ આપવામાં આવશે.
- કંપનીને જો જરૂરી લાગે તો, ગ્રાહક દ્વારા લોન અરજીમાં આપવામાં આવેલી વિગતોની તેના નિવાસ સ્થાન પર/ વેપારના ટેલિફોન નંબર પર સંપર્ક કરીને, અને/અથવા તેના નિવાસ સ્થાન અને/અથવા વેપારના સ્થળ પર મુલાકાત લેવા માટે નિયુક્ત કરેલી એજન્સી મારફતે રૂબરૂ મળીને ખરાઈ કરવામાં આવશે.
- કંપનીને ગ્રાહકના એકાઉન્ટ પર થયેલા ટ્રાન્ઝેક્શનની તપાસ કરવાની જરૂર જણાય અને જો કંપનીને પોલીસ કે અન્ય તપાસ એજન્સીને તેમાં સામેલ કરવાની જરૂર જણાય તો ગ્રાહકને સહકાર આપવા માટે જાણ કરવામાં આવશે.
- કંપની ગ્રાહકને સલાહ આપશે કે જો તે છેતરપીંડી કરશે તો તેના એકાઉન્ટ પર થનાર નુકસાન માટે તે જવાબદાર રહેશે અને જો તે બેદરકારી રાખશે અને તેનાથી નુકસાન થશે તો તેના માટે તે જવાબદાર રહેશે.
- કંપનીનું બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરે યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતાના અનુપાલનની વખતોવખત સમીક્ષા કરશે. આવી સમીક્ષાઓનો એક સંયુક્ત અહેવાલ (જો જરૂર હોય તો) બોર્ડને નિયમિત સમયાંતરે જમા કરાવી શકાય છે.

- vii. કંપની ધિરાણની બાબતમાં લિંગ, જાતિ અને ધર્મના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં. કંપની પ્રોડક્ટ્સ, સેવાઓ, સુવિધાઓ વગેરેના વિસ્તરણમાં વિકલાંગતાના આધારે દૃષ્ટિહીન અથવા શારીરિક રીતે અશક્ત અરજદારો સાથે ભેદભાવ પણ કરશે નહીં. જો કે, આ કંપનીને સમાજના વિવિધ વર્ગો માટે ઘડવામાં આવેલી યોજનાઓની સ્થાપના કરવાથી અથવા તેમાં ભાગ લેવાથી અટકાવતું નથી.
- viii. કંપની લોન એકાઉન્ટ ટ્રાન્સફર માટે ઉધાર લેનાર અથવા બેન્ક/નાણાકીય સંસ્થાની રિક્વેસ્ટને સામાન્ય સમયમાં પ્રોસેસ કરશે.
- ix. SRGFHL તમામ કેસમાં લોનની મોસ્ટ ઇમ્પોર્ટન્ટ ટર્મ્સ એન્ડ કન્ડિશન્સ (MITC) ધરાવતો દસ્તાવેજ મેળવશે. આ દસ્તાવેજ SRGFHL દ્વારા મેળવવામાં આવેલા વર્તમાન લોન અને જામીનગીરી દસ્તાવેજો ઉપરાંતનો હશે.
- x. સંહિતાને પ્રસિદ્ધ કરવા કંપની નીચેની બાબતો કરશે:
a. વર્તમાન અને નવા ગ્રાહકોને સંહિતાની એક નકલ આપશે
b. વિનંતી કરવા પર આ સંહિતા ઓવર ધ કાઉન્ટર અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક કમ્યુનિકેશન કે મેઇલ મારફતે ઉપલબ્ધ કરાવશે
c. તમામ શાખા/સેટેલાઇટ સેન્ટરો પર અને તેમની વેબસાઇટ પર આ સંહિતા ઉપલબ્ધ કરશે અને
d. સુનિશ્ચિત કરશે કે તેમને સ્ટાફ સંહિતા અંગે સુસંગત માહિતી આપવા માટે અને સંહિતાનો અમલ કરવા માટે તાલીમબદ્ધ છે
- xi. કંપની પોતાની જાતને આ સંહિતામાં કોઈપણ સમયે આગોતરી વ્યક્તિગત સૂચના વિના ફેરફાર/કાઢી નાખવા/ઉમેરવાનો અધિકાર અનામત રાખે છે અને આવા ફેરફારો/કાઢી નાખવું/ઉમેરવું બંધનકર્તા રહેશે.

(30-06-2021 સુધી અપડેટ કરેલું)

દસ્તાવેજની સમાપ્તિ