



KIFS Housing Finance Limited

વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ

સંસ્કરણ	દ્વારા તૈયાર કરવામાં આવેલ છે	દ્વારા ચકાસાયેલ	દ્વારા મંજૂર	મંજૂર તારીખ
૧.૦	સ્વાર્ણપાલ સિંહ બૈસ	પાટીયું	પાટીયું	૨૭ એપ્રિલ, ૨૦૧૭
વાર્ષિક સમીક્ષા		પાટીયું	પાટીયું	૦૪ મે, ૨૦૧૮
વાર્ષિક સમીક્ષા		પાટીયું	પાટીયું	૧૨ એપ્રિલ, ૨૦૧૯
વાર્ષિક સમીક્ષા		પાટીયું	પાટીયું	૧૧ જૂન, ૨૦૨૦
વાર્ષિક સમીક્ષા		પાટીયું	પાટીયું	૦૩ જૂન, ૨૦૨૧
વાર્ષિક સમીક્ષા		પાટીયું	પાટીયું	૨૭ મે, ૨૦૨૨
વાર્ષિક સમીક્ષા		પાટીયું	પાટીયું	૩૦ મે, ૨૦૨૩

સામગ્રી

૧. ઉદ્દેશ
૨. લક્ષ્ય અને અરજી
૩. ગ્રાહકો સાથે માન્ય પ્રથાઓ
૪. વિજ્ઞાપન, માર્કેટિંગ અને વેચવાનું
૫. ઋણ
૬. સામાન્ય

૧. ઉદ્દેશ:

"મકાન ફાઇનાન્સ કંપનીઓ માટે ડાયરેક્શન અપ્રમાણપ્રય સૂચનાઓ પર આધાર રાખતી 'ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ' પર નિયમનશીલ માપદંડોને વ્યાપાર/ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર/સંબંધ બનાવવાનો સંજ્ઞાન લીધો છે અને આ માટે રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (RBI) દ્વારા આપત્તિ માટે બનાવવું અને સુધારવું માટે આપત્તિ મૂકતી અને સંશોધિત કરી છે. આવા માટે રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (RBI) દ્વારા રહેલું છે, અને આ સંવદ ઉપયોગ માટે ખાસ કરીને ખાતાના સેક્ટરમાં શ્રેષ્ઠ કોર્પોરેટ અભ્યાસનું અનુસરણ કરવાની આવશ્યકતા માં પ્રમાણીકરણ કરવાનું છે. આ માર્ગદર્શનોનું અનુસરણ કરવાને મુજબ, કીઆઈએફએસ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (KHFL) ને "ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ" મુકાબલા તૈયાર અને અમલમાં મૂકવું છે."

૨. હેતુઓ અને કોડની અરજી:

૨.૧ કોડનો ઉદ્દેશ:

કે આઈ એફ એસ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ ને પ્રમુખ કોર્પોરેટ અભ્યાસોનું અનુસરણ કરવા અને વ્યાવસાયિક અભ્યાસમાં પારદર્શિતા લાવવી માટે તેમનું ઉદ્દેશ્ય છે. તેથી, તેમનું એક ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ છે જેનું ઉદ્દેશ્ય છે:

- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહારમાં મિનિમમ માનકો સ્થાપિત કરી સારા અને સારી અભ્યાસોનું પ્રચાર કરવો;
- ગ્રાહકે તેમની સેવાઓથી શું અંતર્યત પ્રતિક પ્રતિક્ષા કરી શકે તે માટે પ્રદર્શનતા વધારવી;
- મોર્કેટ બળમાં, પ્રતિસ્પર્ધા દ્વારા, ઉચ્ચ ચાલના માનકો પ્રાપ્ત કરવાને માર્ગેની શકે;
- ગ્રાહક અને HFC વચ્ચે એક ન્યાયપૂર્ણ અને મૈત્રીપૂર્ણ સંબંધ બઢાવવું;
- હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ સિસ્ટમમાં આત્મવિશ્વાસ બઢાવવો."

૨.૨ કોડનું અનુમાન

"આ કોડના તમામ અંશો તમામ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પર લાગુ થતા છે, જે હાલનાં પ્રદાન કરવામાં આવે છે અથવા આગામીમાં કેવી રીતે અને/અથવા કેવી રીતે પ્રસ્તુત થયેલ હોય, કેમ કે કેમ ન વડે મળે."

૩. ગ્રાહકો સાથે ફેર પ્રેક્ટિસ:

"અમે તમામ ગ્રાહકો સાથે તમામ વ્યાપારોમાં મોટા સંરક્ષણો અને માનકો અને અમારા કર્મચારીઓ દ્વારા અનુસરવામાં આવતા પ્રક્રિયાઓ અને અભ્યાસો માટે આપેલા વચનો અને માનકોમાં સમ અને આત્મસંવાદને મળતા આપતા:

- અમારા ઉત્પાદો અને સેવાઓ માટે આ કોડમાં સંકલ્પો અને માનકો અને અમારા કર્મચારીઓ દ્વારા અનુસરવામાં આવતા પ્રક્રિયાઓ અને અભ્યાસોની મળતી પૂર્તિ.
- અક્ષર અને આત્મામાં સંબંધિત કાયદાઓ અને વિધિઓ અને અમારી ઉત્પાદો અને સેવાઓનું પ્રદાન કરવાનું.
- ગ્રાહકો સાથે તેમની બાતચીત દરમિયાન ઈમાનદારી અને પ્રદર્શનતાનો નીતિક્રમમાં મળવું."

૩. એ. કે આઈ એફ એસ હાઉસિંગ ઉધારીદારે લોન અરજીનું પ્રક્રિયાકરણ માટે યુક્વણીઓ / શુલ્કો વિશે તમામ માહિતીનું પ્રાંતગત ઉલ્લેખ કરશે, લોન રજો મળ્યા ન હોય તો શુલ્ક પ્રતિષ્ઠાપનની રકમ, પ્રી-પેમેન્ટ વિકલ્પો અને શુલ્ક, જો કોઈ હોય, મોચાવવાનો શુલ્ક, સ્થિર થયેલી દરની લોનને ફ્લોટિંગ દરની લોનમાં અથવા વિપરીત અથવા અન્ય દરની લોનમાં ફેર કરવાનો શુલ્ક, વ્યાજ ફેર કલોઝ કલોઝ માટેની હાજરીનો અસ્તિત્વ અને ઉધારીદારની વ્યાજની કપસ પર અન્ય મુદ્દોની કોઈ પણ માહિતીનું પ્રાંતગત ઉલ્લેખ કરશે. અન્ય શબ્દોમાં, KIFS Housing લોન અરજીનું પ્રક્રિયાકરણ / સંમતિ માટે શુલ્કની રકમમાં સમાવેલ 'આલ ઈન કોસ્ટ' અને તેનું પ્રાંતગત ઉલ્લેખ કરવું. આપેલી જેમ શુલ્કો અથવા ફીસ એ પ્રમાણાંતરિત છે, તેમ છે તેનું ખચ્યું થવું ન જોઈએ."

૪. જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ:

અમે કરીશું:

- તમામ વિજ્ઞાપન અને પ્રચાર સામગ્રીને સ્પષ્ટ અને સત્ય બનાવવી.
- તમામ અમાર વિજ્ઞાપનમાં, લોનની વ્યાજ દર વિશે માહિતી રજો હોય, તેમના વ્યાવસાયિક શરતો ઉલ્લેખ કરવો જોઈએ, અને વિનંતી પર, પૂરી શરતો અને પ્રવૃત્તિઓ ઉપલબ્ધ કરાવવી.
- તમામ આપણી શાખાઓમાં નોટિસ પ્રદાન કરીને, વ્યાજદર્શન, આમ શુલ્ક અને શુલ્કો વિશેની માહિતી પ્રદાન કરવી; અને ગ્રાહક અને વ્યાપાર કરવાની નીતિને આપત્તિ આપવી માટે કોઈની પણ બીજી મીડિયા દ્વારા.
- જ્યારે આપત્તિની સેવાઓની આવશ્યકતા પડે ત્યારે, ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીનો જવાબ કોઈ પણ તૃતીય પક્ષથી મળે છે, ત્યારે તેમની માનદારી અને સિક્યુરિટીનો સમાન ડગ્રીનું નોંધાય છે, જે જ્યારે તે સેવાની સાથે જરૂર પડે છે.
- સમયરની સમયે, ગ્રાહકોને તેમની દ્વારા પ્રાપ્ય મૂલ્યમાં અમારી ઉત્પાદોના વિવિધ વિશેષતાઓની માહિતી આપવી. તરફ વર્ગ અથવા પ્રચારણાઓ અને સેવાઓની પ્રકારમાં અમારી અન્ય ઉત્પાદો અથવા પ્રોમોશનલ ઓફર્સ વિશેની માહિતીનો પ્રાપ્ય કરવો, ત્યારે તેમની મંજૂરી મળ્યો ત્યારે માત્ર ગ્રાહકોને મેલ દ્વારા અથવા વેબસાઈટ પર કે ગ્રાહક સેવા નંબર પર તેમ માહિતી / સેવાઓની પ્રાપ્યતા માટે માંજૂરી મેળવવી.
- આપણી વ્યાપાર સંગઠનાની અથવા ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઝની સેવાઓ વેચવા માટે ઉપયોગ કરાવવા માટે, આપણે વ્યાવસાયિક સાથીઓ અથવા ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઝની પ્રોડક્ટ્સ / સેવાઓ માર્કેટ કરવામાં આવે છે ત્યારે, તેમણે ગ્રાહકોને વ્યક્તિગત રીતે કે ફોન દ્વારા ઉત્પાદો વેચવા માટે ત્યારે ખુદને ઓળખવું જોઈએ.
- જો આપણી વ્યાપાર સંગઠન / પ્રતિનિધિ / કૂરિયર અથવા ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્ટ દ્વારા આપત્તિની સ્વીકૃતિને લેવાનો પ્રતિપ્રયાસ કરવો અને જો ગ્રાહકોથી મેળ આવે છે, તો જેમની શ્રેષ્ઠ સુચનાની પ્રાપ્ત થયેલી છે, ત્યારે તેમની પ્રતિષ્ઠા અને સિક્યુરિટીનો ડગ્રીનો નોંધાય છે, જે આ કોડની પરિશ્રમ અથવા ઉલ્લંઘનની દ્વ

પ. લોન

- પ.૧ (i) લોન માટેની અરજીઓ અને તેનું પ્રસંસ્કરણ a) અમારી લોન અરજી ફોર્મ્સમાં ધ્યાનમાં લેવાતી જરૂરી માહિતી અને લોન અરજી ફોર્મ્સમાં સામર્થ્યની સાથે સબમિટ કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજોનું યાદીનું ઉલ્લેખ થશે. b) અમે તમામ લોન અરજીની પ્રાપ્તિની વારંવારની માહિતી આપીશું, જેમાં લોન અરજીની પ્રાપ્તિનો વિવરણ શામેલ હશે અને લોન અરજીના દિવસો વચ્ચે લોન અરજીની પ્રાપ્તિને વચ્ચે અથવા સમય પર પુરી કરવામાં આવી જશે.
- (ii) લોન સમીક્ષણ અને શરતો / અટલો a) સામાન્ય રીતે અમે લોન અરજીનું પ્રક્રિયાકરણ માટે જો જરૂરી માહિતીનો સંગ્રહ કરવો છે, તો તે વખતે જ અરજદારને જણાવવામાં આવશે કે તે પછીથી તરીકે સંપર્ક કરવામાં આવશે. b) અમે સંમતિના અક્ષરોમાં ઉધારીદારને સેન્કશન પત્ર દ્વારા લોનની રકમ, વાર્ષિક વ્યાજ દર, અરે તેના પ્રવૃત્તિઓ, પ્રી-પેમેન્ટ શુલ્ક વગેરે વિવિધ શરતો અને શરતોની રીતે ઉધારીદારને લોન અનુમતિ કરવાનો ઉલ્લેખ કરવો છે અને લોન ની વિતરણ કરવાની વખતે ઉધારીદારની આપીને વચની સ્વીકૃતિ ધરાવવી.
- (iii) લોન અરજીની અનુમતિ નકારવા ની સારવારોનું સાચાવો: લોન અરજીની નકારની પ્રક્રિ

જો અમે ગ્રાહકને લોન આપી શકતા નથી, તો અમે અસ્વીકાર માટેનું કારણ(ઓ) લેખિતમાં જણાવીશું.

(iv) લોનની વિતરણ અને શરતો / અટલોની વ્યવસ્થા

- લોનની વિતરણ લોન અનુમતિપત્રમાં આપેલ વિતરણ વિવરણને મુજબ થશે.
- અમે ઉધારીદારને અનેક પ્રકારની જમણો, શરતો અને પ્રવૃત્તિઓમાં રાખવામાં આવતી બદલો ની જાણ આપશું, તેમજ વિતરણ વિવરણ, વ્યાજ દર, સેવા શુલ્ક, પ્રી-પેમેન્ટ શુલ્ક, અન્ય લાગુ ફી / શુલ્ક વગેરે. અમે વ્યાજ દરમાં રાખવામાં આવે તે પરંપરાગત રીતે બદલ કરવાની ક્ષમતા ન ધરાવશું. આ સંકેત માં આ સંબંધમાં ઉચિત શરતો સમાવીની રહેશે.
- જ્યારે આપણી વચનો દ્વારા પછીથી વ્યાજ, ત્યારે ઉધારીદાર પ્રાપ્ય ન હોવાથી, ઉપયોગમાં આવી શકે છે, ૬૦ દિવસ માં અને જાણકારી આપતા બિનબિન છાપવાની જરૂર ન છે.

d) વચનો / વ્યાવસાયની પ્રદર્શન અથવા નોંધાવવા માટેનો કોઈ પરણોચની સાથે લોન અનુમતિપત્ર ની સાથે હોવો જોઈએ.

e) અમે જ્યારે અમારી જામ મુક્ય છે અથવા વ્યાજની બાકી રકમની રીતે અદાચ થવાની અધિકારનો અથવા પરંપરાગત હકનો ઉપયોગ કરવો છે, ત્યારે જમણો આપણે પૂરી કરવીને છે અથવા લોનની ચાલી રાખવાનો અધિકાર રાખવામાં આવશે, પરંતુ અન્ય દાવની સંબંધમાં સંકેત આપવામાં આવશે.

પ.૨ બાંધકામ આપનાર

જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ લોન માટે ગેરંટર બનવાનું વિચારી રહી હોય, ત્યારે તેને/તેણીને તેના વિશે જાણ કરવી જોઈએ

a) તેમની જામી તરીકે તેમની દાયિત્વ;

b) તે કંપની સાથે તેમનું દાયિત્વ સુધી કેટલી રકમ કરે છે, આ;

c) HFC તેમને તેમનું દાયિત્વ ચૂકવવાની સંદર્ભ;

d) તેમને જો તે ગારંટર તરીકે ચૂકવવામાં નિષ્પતિ થાય છે તો કે HFC તેમના અન્ય ધન પર આપતી છે કે નહીં, આ;

e) તેમના ગારંટર તરીકે તેમનું દાયિત્વ ખરાચવવા માટે કેવી રકમનું છે કે નહીં, અને

f) તેમનું ગારંટર તરીકે તેમનું દાયિત્વ કઈ સમય અને સંદર્ભમાં મુક્ત થઈ જશે અને પણ HFC તેમને આવનું છે, આ;

g) જો ગારંટર ઋણદાતા/ઋણદાતા દ્વારા માગ કરવામાં આવે છે અને તેમની વધુ છે, પરંતુ તે મુક્તિ આપવાનો અંગે રદ કરે છે, તો આવનાર ગારંટર પણ વિલ્કુલ ડિફોલ્ટર તરીકે પ્રમાણિત કરવામાં આવશે.

જો ગારંટર વધુ પૈસા ચૂકવવાનો સાધારણ રીતે છે, પરંતુ રજુ કરવાની માંગને પૂરી ન કરે તો આવે છે, તો આવે છે તેમ ગારંટર પણ એક વિલ્કુલ ડિફોલ્ટર તરીકે પ્રમાણિત થશે.

આપણે તેમને સૂચવીશું, જ્યારે ગારંટર તે છે, તે કોઈ પૈસાનો વાપરોનો આર્થિક સ્થિતિમાં કોઈ મહત્વપૂર્ણ અવસર્ણ બદલો/બદલાઓની સૂચના આપીશું.

પ.૩ ગોપનીયતા અને ગોપનીયતા

અમે ગ્રાહકોની તમામ વ્યક્તિગત માહિતીને ખાસ અને ગોપનીય તરીકે વચ્ચે રાખીશું અને નીચેના સિદ્ધાંતો અને નીતિઓને માટે માર્ગદર્શન માનીશું. અમે ગ્રાહક ખાતાઓ અને તેમનાથી અથવા અન્ય મૂલક મોકલ્યા વિચારમાં આવેલ માહિતી અથવા ડેટાની કોઈ પણ વ્યક્તિગત માહિતી અથવા માહિતીને ક્યારેક અન્ય કેટલીક અસાધારણ પ્રસંગોમાં બાહ્ય તરીકે બતાવ્યા વગર, ન આપેલ છે:

a) જો માહિતી કાયદા દ્વારા આપવાની જરૂર હોય.

b) જો સાર્વજનિક દિશામાં માહિતી આપવાની જવાબદારી હોય.

c) જો HFCની રુચિઓ માહિતી આપવાની જરૂર હોય (ઉદાહરણ તરીકે, ફોડને રોકવા માટે), પરંતુ આ માહિતીનો ઉપયોગ ગ્રાહક અથવા ગ્રાહક ખાતાઓ (ગ્રાહકનું નામ અને સરનામું સહિત) કેટલીક અન્ય વ્યક્તિઓ (ગ્રુપની અન્ય કંપનીઓ સહ)ને વાણિજ્યિક ઉદ્દેશથી માહિતી આપવા માટેની કારણો તરીકે વપરતું ન હોય.

d) જો ગ્રાહક HFCને માહિતી પ્રગતાવવાની માગ કરે છે અથવા ગ્રાહકની પરવાહની સાથે.

e) જો HFCsને ગ્રાહકો વિશે એક સંદર્ભ આપવાની માગ આવે છે, ત્યાંથી પહેલીવાર તેમની લખાવટ મળવી જોઈએ.

f) ગ્રાહકને તેમના વ્યક્તિગત રેકોર્ડ્સને એવા અસરકારક માધ્યમથી એક્સેસ કરવામાં આવેલી યાદીઓનું બદલ કરવાનો આયોજન આપવો.

g) HFCsએ ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીનો કોઈ પણ વાણિજ્યિક ઉદ્દેશમાં ઉપયોગ કરવો મન ન રહેવું, ગ્રાહક ખાસ રીતે તેમને આપવા માટે મંજૂરી આપે છે.

પ.૪ ક્રેડિટ સંદર્ભ એજન્સીઓ:

જ્યારે આપું ક્રેડિટ રેકૉર્ડ્સ એજન્સીઝ સાથે ચેક કરી શકે છે અને જ્યારે કેટલીક આપણી ખાતાની વિગતો તેમને પાસ કરી શકે છે, જો એક લોન ખાતું ખોલવામાં આવે, તો આપણે ગ્રાહકને સૂચવીશું.

a) અમે ગ્રાહક જેમના વ્યક્તિગત ઋણો છે તેમની માહિતી આપી શકીશું કે કે નહીં, જો:

i. ગ્રાહક તેમની ચુકવણીઓની સથળે નાખ્યો છે;

ii. છે અમૂલ્યની માંગણી નહીં હોય;

iii. ગ્રાહકે અમે તમારી ઋણની ચુકવણી માટે આપેલ મફતમાં શ્રેષ્ઠ પ્રસ્તાવો નહીં આપ્યો છે અને અમારી વચ્ચેમાં માગ આપ્યો છે કે નહીં.

b) આવા કેસમાં, અમે ગ્રાહકને લખિતમાં સૂચના આપીશું કે કે અમે ગ્રાહકની લોન ખાતુંની માહિતીને ઋણ સંદર્ભ એજન્સીઓને આપવાની યોજના છે. ત્યારે, અમે ગ્રાહકે આપેલ છે કે ક્રેડિટ સંદર્ભ એજન્સીઓની ભૂમિકા અને અમે પ્રદાન કરેલી માહિતી ગ્રાહકનો ઋણની માહિતી પર કેવી રીતે અસર પડી શકે છે, તેનો વર્ણન કરશું.

c) જો ગ્રાહકે અમને તેની પરવાહ આપ્યો છે તો અમે ગ્રાહકની ખાતું વિશે ક્રેડિટ સંદર્ભ એજન્સીઓને અન્ય માહિતી આપી શકીશું.

d) ક્રેડિટ સંદર્ભ એજન્સીઓને આપેલ માહિતીનો નકલ ગ્રાહકને માગવામાં આવશે, જો આ માગવામાં આવે છે.

પ.૫ લેણાંની વસૂલાત

જ્યારે એક ઋણ આપવામાં આવે છે, ત્યારે મુક્તિ પ્રક્રિયા દ્વારા ગ્રાહકને રકમ, અવધિ, અને ચક્રીની પુનઃસમયગત ચુકવણીની પ્રક્રિયા સમયે છે. પરંતુ, જો ગ્રાહક ચુકવણી મંજૂરી પ્રકારની પ્રક્રિયા માન્ય કરે ન તો, તો બાકી રહેલી રકમ વસૂલવાની માંગણી વધારવાની સમયેની પ્રક્રિયા જોઈ રહી છે, જે વર્તમાન કાયદાને માન્ય હોય છે, અને આમ સંદર્ભમાં ગ્રાહકને નોટિસ મોકલવાનું અથવા વ્યક્તિગત મુલાકાતની પ્રક્રિયા અને/અથવા યદિ કોઈ સંકર્ણવાવણીની પુનઃસંપત્તિની પ્રક્રિયા માં શામેલ થવાની પ્રક્રિયા અન્યાયવાદ કરવામાં આવે છે.

પ.૫.૧ આમાં અમારી એવી સંગ્રહણ નીતિનો આધાર મૂકીશું છે જેમ કે સરદાર, યોગ્ય વ્યવહાર અને મનાવીને. અમારો કર્મચારી અથવા દાવેદાર, જે મુદત ચુકવણી અથવા/અને સંકર્ણવાવણીની પ્રક્રિયામાં અમની પ્રતિષ્ઠાવાન છે, તેમની પરિચય કરવી અને ક્રિફ્સ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ દ્વારા અથવા કંપનીની પરવાહથી જારી કરાવવામાં આવેલ અધિકારપત્ર અને ઓળખપત્ર દર્શાવશે. અમે ગ્રાહકને ચુકવણી વિશે બધી માહિતી આપીશું અને ચુકવણી માટે પૂર્વગણતર નોટિસ મોકલવાની પ્રયાસ કરીશું.

પ.૫.૨ આમાં, જેમણા પણ સ્ટાફના સભ્યો અથવા આમાંથી કોઈ વ્યક્તિ જે મુદત ચુકવણી અથવા/અને સંકર્ણવાવણીની પ્રતિષ્ઠા કરવા માટે મંજૂરી આપ્યો છે, તે નીચેની માર્ગદર્શનોને અનુસરવાનો નિયમ છે:

a) સામાન્ય રીતે ગ્રાહક તેમની / તેમની પસંદગીના સ્થળે સંપર્ક કરવામાં આવે છે અને કોઈ નિર્દિષ્ટ સ્થળ ન હોય તો તેમની / તેમની વાસસ્થળે અને અને તેમની / તેમની વાસસ્થળે ન હોય, તો તેમની / તેમની વ્યવસાય / વ્યાપારના સ્થળે સંપર્ક કરવામાં આવે છે.

b) ગ્રાહકે પહેલી વખતે આમાંથી માહિતી અને પ્રતિષ્ઠા દર્શાવવી.

c) ગ્રાહકની વ્યક્તિગતતાને માન્ય કરવી.

d) ગ્રાહકની સાથે બાતચીત શ્રેષ્ઠ રીતે થવી છે.

e) અમે ગ્રાહકો સાથે ૦૭૦૦ કલાક થી ૧૮૦૦ કલાક સુધી સંપર્ક કરશું, છતાં જો ગ્રાહકની વ્યવસાય અથવા વૃત્તિની વિશેષ પરિસ્થિતિઓ આપત્તિ છે તો વધુ સમય આપવું જરૂરી હોય.

f) ગ્રાહકની વિશેષ સમય અથવા વિશેષ સ્થળ પર કોલ સેવ કરવાનો અનુરોધ સાધ્ય રહેવું.

g) કોલની વખત અને નંબર અને બાતચીતની સારવારણું ડોક્યુમેન્ટ કરવામાં આવે.

h) ચુકવણી વિશેના વિવાદ અથવા અસહમતિઓ સાથે વિમુક્તિ અને આવજોળ રીતે સમાધાન મળવું. i) ગ્રાહકની ચુકવણી મળવા મા.

૫.૬. ફરિયાદો અને ફરિયાદો

૫.૬.૧ આંતરિક પ્રક્રિયાઓ

- a) અમે દરેક અમારી શાખાઓમાં શિકાયતો અને વાદગ્રાહ પ્રાપ્ત, નોંધણી અને વધુમુક પ્રક્રિયાનું એક સિસ્ટમ અને પ્રક્રિયા રાખીશું.
- b) અમારા નિયમણ મણગળનો એવું ક્રમ બનાવ્યું છે જે અમારા નિયમક મંડળ દ્વારા વાદગ્રાહનું નિષ્કર્ષણ કરવા માટેનું આધાર બનાવશે.
- c) અમે ગ્રાહકોને સાફ કરીશું કે શિકાયતોનું સંચાલન અમારી વેબસાઈટ પર કેવી રીતે મેળવી શકે છે.
- d) જો ગ્રાહક શિકાયત કરવા માંગે છે, તો તેને મેળવવાની કેવી રીતે અને ક્યાં શિકાયત કરી શકે છે તેમને સાંચો કરવામાં આવશે: i. શિકાયત કેવી રીતે કરવી ii. શિકાયત ક્યાં કરી શકે છે iii. ઉત્તર મળવો માટે ક્યાં વગર અપેક્ષિત છે iv. સંવાદ નો અંશનો પ્રતિષ્ઠાની વ્યક્તિ v. ગ્રાહક ખુશ ન હોય તો શું કરવું vi. અમારા કર્મચારી ગ્રાહકની અન્ય પ્રશ્નોમાં સાથ આપશે
- e) જો અમે ગ્રાહકની લખાવટની શિકાયત મેળવ્યું હોય, તો અમે તેમને સપ્તાહ માં એક આગનોની / પ્રતિસાદ મોકલવાનો પ્રયાસ કરીશું. આ આગનોમો અને વાદગ્રાહની સંચાલન કરવાના કર્મચારીનું નામ અને પરિકલ્પના દર્શ થશે. જો ગ્રાહક તેમની શિકાયતની ચર્ચા ટેલીફોન હેલ્પડેસ્ક અથવા ગ્રાહક સેવા નંબરનાં પર કરવાની છે, તો ગ્રાહકને એક શિકાયત સંદર્ભ નંબર આપી આપશે અને પ્રગતિની માહિતી મેળવવામાં આવશે.
- f) વિચાર કરવા પછી, અમે ગ્રાહકને અમારો અંતિમ પ્રતિસાદ મોકલવું અથવા શું જરૂર છે એ બતાવવું અને અમે શિકાયત પ્રાપ્ત કર્યા પછી ગ્રાહક શું કરવું તેમ બતાવવું.
- g) અમે અમારી વાદગ્રાહનું પ્રણામ નોંધાવીશું અને ખાસ કરીને તેનું અમારી વેબસાઈટ, શાખાઓ અને કચેરાઓ પર ઉપલબ્ધ રાખશું.

૬. સામાન્ય

- a) અમે ગ્રાહકને તેમની ઋણ અરજીમાં મોકલેલી વિગતોની ચકાસ અમની સિધ્ધી અથવા અમારા વ્યાપાર સાથી અથવા આપવા માટે નિમણ કર્મચારીઓ અથવા આપવા માટે નામિત સંસ્થાઓ દ્વારા જે નિમણ મોકલ્યો છે, તે વિશે માહિતી આપીશું
- b) જો ગ્રાહકને તેમનું ખાતું અપયોગકરણ અથવા પોલીસ / અન્ય તપાસ સંસ્થાઓ દ્વારા મુકાબલે જરૂર હોય, તો અમે ગ્રાહકને સાંકલન કરીશું
- c) અમે ગ્રાહકને સૂચવીશું કે જો ગ્રાહક ધોકાધડીથી વર્તે, તો તે તેમના ખાતું પર તમામ ગતિરોધો માટે જવાબદાર રહેશે અને જો ગ્રાહક વચ્ચથી સાવધાની અથવા આ ખરાબીનો પરિણામ પડે, તો ગ્રાહક તે માટે જવાબદાર રહેશે
- d) અમે ગ્રાહકોને અમારા ઉત્પાદન અને સેવાઓ વિશે એવી એક અથવા એક વધુ ભાષામાં માહિતી આપીશું: હિન્દી, ઈંગ્લિશ, અથવા યોગ્ય સ્થાની ભાષા
- e) આપેલ છે: લોનના વિચારે માનાયા છે ન હોય, જાતિ, ધર્મ, વ્યક્તિગત અથવા શારીરિક અક્ષમતાના આધારે ન હોય, અમે ગ્રાહકોને વિચારની માંગનું અને મંજૂર કરવાનું ક્ષમતા છે.
- f) અમે લોનનો ખાતું બદલવાની માંગોનું નોર્મલ માર્ગે ગ્રાહકથી અથવા બેંક / આર્થિક સંસ્થાથી પ્રાપ્ત કરવાની માંગોનું પ્રક્રિયા કરીશું.
- g) આવ્યા છે:
 - i. મૌજૂદ અને નવા ગ્રાહકોને કોડનું એક નકલ મોકલવું

ii. આ કોડ માટે વિનંતી મેળવવું, વેચક નીચે અથવ ઈલેક્ટ્રોનિક સંવાદ અથવ મેલ દ્વારા;

iii. આ કોડ ને દર શાખા અને અમારી વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ રાખવો; અને

iv. સ્ટાફ ને કોડ વિશેની મૂલભૂત માહિતી પ્રદાન કરવી અને કોડ ને અમલમાં આપવું.

h) નિયમક મંડળ માન્યતા અંગે અને વિવાદ નિવારણની પ્રણાલીનું ચાલવણીની પાલન અને વિવિધ મેનેજમેન્ટ સ્તરોમાં પરિયોદનાર સમયાંતરે રિવ્યૂ કરશે. આવ રિવ્યૂની એકીકૃત અહેવાલ મેનેજમેન્ટ દ્વારા નિયમિત અંતરાલોમાં નિયોજિત કરેલી છે, જે તે મેનેજમેન્ટ દ્વારા નિયમક મંડળ માં ઉપલબ્ધ કરવામાં આવશે.

આગળ, કંપની સૂચનાઓ / નોટિફિકેશનો / માર્ગદર્શનો અથવા ન્યૂનતમ બદલાવોનું પાલન કરે છે જ્યારે નિયમકો દ્વારા અપડેટ થાય છે.
