



KIFS હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ

ન્યાયી પ્રથાઓનો કોડ

આવૃત્તિ ૧.૧ /ફેબ્રુઆરી, ૨૦૨૫

અસ્વીકૃતિ: આ દસ્તાવેજમાં "ગોપનીય" તરીકે વર્ગીકૃત સામગ્રીનો સમાવેશ થાય છે. KIFS દ્વારા ખાસ મંજૂર કરવામાં ન આવે ત્યાં સુધી, આ દસ્તાવેજનો ધારક અહીં સમાવિષ્ટ માહિતીને ગોપનીય રાખશે અને તેને સંપૂર્ણ અથવા ભાગમાં કોઈપણ અનધિકૃત પક્ષને પ્રગટ કરવા અથવા પ્રસારિત કરવા સામે સુરક્ષિત રાખશે.

આ પ્રકાશનને પુનરાવૃત્ત કરવામાં, પુનઃસંગ્રહિત કરવામાં, અથવા કોઈપણ સ્વરૂપમાં અથવા કોઈપણ માધ્યમ દ્વારા, ઇલેક્ટ્રોનિક, યાંત્રિક, ફોટોકોપી, રેકોર્ડિંગ, અથવા અન્ય રીતે, KIFS ની પૂર્વ લેખિત પરવાનગી વિના કરવામાં આવતું નથી.

આવૃત્તિ	તૈયાર કરનાર	સમીક્ષા કરનાર	મંજૂર કરનાર	મંજૂર તારીખ
૧.૦	સ્વર્ણપાલ સિંહ બૈસ	બોર્ડ	બોર્ડ	૨૭ એપ્રિલ, ૨૦૧૭
વાર્ષિક પુનર્વિલોકન		બોર્ડ	બોર્ડ	૦૪ મે, ૨૦૧૮
વાર્ષિક પુનર્વિલોકન		બોર્ડ	બોર્ડ	૧૨ એપ્રિલ, ૨૦૧૯
વાર્ષિક પુનર્વિલોકન		બોર્ડ	બોર્ડ	૧૧ જૂન, ૨૦૨૦
વાર્ષિક પુનર્વિલોકન		બોર્ડ	બોર્ડ	૦૩ જૂન, ૨૦૨૧
વાર્ષિક પુનર્વિલોકન		બોર્ડ	બોર્ડ	૨૭ મે, ૨૦૨૨
વાર્ષિક પુનર્વિલોકન		બોર્ડ	બોર્ડ	૩૦ મે, ૨૦૨૩
વાર્ષિક પુનર્વિલોકન		બોર્ડ	બોર્ડ	૧૪ ઓગસ્ટ, ૨૦૨૪
૧.૧	ગાયત્રી રાણે - નીતિ વ્યવસ્થાપક	સંદીપ વર્મા - ઓપરેશન્સ હેડ	બોર્ડ	૨૧ માર્ચ, ૨૦૨૫

સૂચી

અધ્યાય	વિશેષતાઓ	પૃષ્ઠ ક્રમ
૧	ઇરાદો	૪
૨	ઉદ્દેશો અને અરજી ૨.૧ કોડનો ઉદ્દેશ ૨.૨ કોડનો અરજી	૪
૩	ગ્રાહકો સાથે ન્યાયી પ્રથાઓ	૫
૪	લોન ૪.૧ લોન માટેના અરજીઓ અને તેમની પ્રક્રિયા ૪.૨ HFCs દ્વારા ચાર્જ કરવામાં આવેલા અતિશય વ્યાજ દર પર નિયમન ૪.૩ ગારન્ટર ૪.૪ ગોપનીયતા અને ગુપ્તતા ૪.૫ ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓ ૪.૬ બકાયાની વસુલાત	૬
૫	જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ	૧૩
૬	સામાન્ય	૧૪

અધ્યાય ૧ : ઇરાદો

હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ (HFCs) માટે ન્યાયી પ્રથાઓના કોડ પરના માર્ગદર્શક તત્વોનું પાલન કરતા, KIFS હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડે આ કોડ તૈયાર કર્યો છે. આ કોડમાં, 'અમે' KIFS હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડને દર્શાવે છે.

અધ્યાય ૨ : કોડના ઉદ્દેશો અને અરજી

૨.૧ કોડનો ઉદ્દેશ:

KIFS હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીએ અગ્રણી કોર્પોરેટ પ્રથાઓને અનુસરવા અને વ્યવસાય પ્રથામાં પારદર્શકતા લાવવા માટે પોતાનો ઉદ્દેશ રાખ્યો છે. તદ્દનુસાર, ન્યાયી પ્રથા કોડ એક ઉદ્દેશ સાથે સ્થાપિત કરવામાં આવ્યો છે:

- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે ન્યૂનતમ ધોરણો સ્થાપિત કરીને સારા અને ન્યાયી પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવું;
- પારદર્શકતા વધારવી જેથી ગ્રાહકને તે શું અપેક્ષિત કરી શકે છે તે વધુ સારી રીતે સમજવા મળે;
- સ્પર્ધા દ્વારા બજારની શક્તિઓને પ્રોત્સાહન આપવું જેથી ઉચ્ચ કાર્યકારી ધોરણો પ્રાપ્ત થાય;
- ગ્રાહક અને HFC વચ્ચે ન્યાયી અને મૈત્રીપૂર્ણ સંબંધને પ્રોત્સાહન આપવું; અને
- હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ સિસ્ટમમાં વિશ્વાસ વધારવો.

૨.૨ કોડનો અરજી:

આ કોડના તમામ ભાગો તે તમામ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પર લાગુ પડે છે જે હાલમાં આપવામાં આવી રહી છે અથવા જે ભવિષ્યમાં કોઈપણ રીતે અને/અથવા કોઈપણ મોડ દ્વારા રજૂ કરવામાં આવી શકે છે.

અધ્યાય ૩ : ગ્રાહકો સાથે ન્યાયી પ્રથાઓ

અમે ગ્રાહકો સાથે તમામ વ્યવહારોમાં ન્યાયી અને યોગ્ય રીતે કાર્ય કરીશું:

- આ કોડમાં અમારા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ માટેની પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ધોરણોને અને અમારા કર્મચારીઓ દ્વારા અનુસરવામાં આવતી પ્રક્રિયાઓ અને પ્રથાઓને પૂર્ણ કરવું.
- સંબંધિત કાયદા અને નિયમોનું પાલન કરતી ઉત્પાદનો અને સેવાઓ ઓફર કરવી.
- ગ્રાહકો સાથેની ક્રિયાપ્રતિક્રિયામાં પ્રામાણિકતા અને પારદર્શકતાના નૈતિક તત્વોનું પાલન કરવું.

KIFS હાઉસિંગ ઉધારકર્તાને લોન અરજીની પ્રક્રિયા માટે ચૂકવવા માટેની ફી/ચાર્જ વિશેની તમામ માહિતી પારદર્શક રીતે જાહેર કરશે, જો લોનની રકમ મંજૂર/જારી ન કરવામાં આવે તો પરત કરવામાં આવતી ફી, પૂર્વ-ભૂગતાનના વિકલ્પો અને ચાર્જ, જો હોય, વિલંબિત ચૂકવણી માટેનો દંડ, જો હોય, નિશ્ચિતથી ફ્લોટિંગ દરમાં લોન સ્વિચ કરવા માટે રૂપાંતરણ ચાર્જ, અથવા તેના વિરુદ્ધ, કોઈપણ વ્યાજ પુનઃસેટ કલોઝની હાજરી અને ઉધારકર્તાના હિતને અસર કરતી અન્ય કોઈપણ બાબત. અન્ય શબ્દોમાં, KIFS હાઉસિંગ 'સર્વ ખર્ચ' જાહેર કરશે

જેમાં લોન અરજીની પ્રક્રિયા/મંજૂરીમાં સામેલ તમામ ચાર્જનો સમાવેશ થાય છે. આ સાથે, તે સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે આવા ફેરફારો/ફી ભેદભાવક ન હોય.

અધ્યાય ૪ : લોન

૪.૧ (i) લોન માટેના અરજીઓ અને તેમની પ્રક્રિયા

- a) ઉધારકર્તાને તમામ સંવાદ સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધારકર્તા દ્વારા સમજી શકાય તેવી ભાષામાં કરવામાં આવશે.
- b) અમે 'સર્વ ખર્ચ' જાહેર કરીશું જેમાં લોન અરજીની પ્રક્રિયા/મંજૂરીમાં સામેલ તમામ ચાર્જનો સમાવેશ થાય છે. આ સાથે, તે સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે આવા ચાર્જ/ફી ભેદભાવક ન હોય.
- c) અમારા લોન અરજીના ફોર્મમાં જરૂરી માહિતીનો સમાવેશ થશે જે ઉધારકર્તાના હિતને અસર કરે છે. અમારા લોન અરજીના ફોર્મમાં અરજીએ સબમિટ કરવા માટેની જરૂરી દસ્તાવેજોની યાદી દર્શાવશે.
- d) અમે તમામ લોન અરજીઓની પ્રાપ્તિની માન્યતા આપીશું જેમાં લોન અરજીઓ નિપટાવવા માટેનો સમયગાળો સામેલ હશે.

(ii) લોન મૂલ્યાંકન અને શરતો/શરતો

- a) સામાન્ય રીતે, અમે અરજીના સમયે લોન અરજીની પ્રક્રિયા માટે જરૂરી તમામ વિગતો એકત્ર કરીશું. જો અમને કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર હોય, તો ગ્રાહકને જણાવવામાં આવશે કે તેને તરત જ ફરી સંપર્ક કરવામાં આવશે.
- b) અમે ઉધારકર્તાને મંજૂરી પત્ર દ્વારા સ્થાનિક ભાષામાં લેખિતમાં જણાવશું, મંજૂર થયેલી લોનની રકમ અને તમામ શરતો અને શરતો, જેમાં વાર્ષિક વ્યાજ દર, અરજીની પદ્ધતિ, EMA રચના, પૂર્વ-ભૂગતાનના ચાર્જ અને લોનના વિતરણ સમયે ઉધારકર્તા દ્વારા આ શરતો અને શરતોની લેખિત સ્વીકૃતિ રાખવામાં આવશે.
- c) અમે લોન કરારમાં વિલંબિત ચુકવણી માટે ચાર્જને ઠળક અક્ષરમાં ઉલ્લેખ કરીશું.

(iii) લોન અરજીની અસ્વીકૃતિનો સંવાદ

જો અમે ગ્રાહકને લોન પ્રદાન કરી શકતા નથી, તો અમે અસ્વીકૃતિના કારણો લેખિતમાં સંવાદિત કરીશું.

(iv) લોનનું વિતરણ, શરતો અને શરતોમાં ફેરફારો

- a) વિતરણ લોન કરારમાં આપવામાં આવેલા વિતરણ શેડ્યૂલ અનુસાર કરવામાં આવશે.
- b) અમે ઉધારકર્તાને સ્થાનિક ભાષામાં શરતો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર વિશે સૂચના આપીશું, જેમાં વિતરણ શેડ્યૂલ, વ્યાજ દર, સેવા ચાર્જ, પૂર્વ-ભૂગતાનના ચાર્જ, અન્ય લાગુ પડતા ફી/ચાર્જ વગેરેનો સમાવેશ થાય છે. અમે વ્યાજ દરોમાં ફેરફાર નહીં કરીએ. આ સંદર્ભમાં એક યોગ્ય શરત કરારમાં સમાવિષ્ટ કરવામાં આવશે.

c) જ્યારે આવા ફેરફાર ગ્રાહક માટે હાનિકારક માનવામાં આવે છે, ત્યારે ઉધારકર્તાને 60 દિવસની અંદર અને કોઈપણ સૂચના વિના પોતાનું ખાતું બંધ કરવાની અથવા સ્વિચ કરવાની પરવાનગી આપવામાં આવશે, કોઈપણ વધારાના ચાર્જ અથવા વ્યાજ ચૂકવ્યા વિના.

d) કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કાર્યક્ષમતા પુનઃપ્રાપ્ત કરવા અથવા વધારાની સુરક્ષા માંગવા માટેનો કોઈપણ નિર્ણય લોન કરાર સાથે સુસંગત રહેશે.

e) અમે બકાયાની તમામ ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસુલાત પર તમામ સુરક્ષાઓ મુક્ત કરીશું, કોઈપણ અન્ય દાવા માટેના કોઈપણ કાયદેસર હક અથવા લિયેનના આધારે. જો આવા હકનો ઉપયોગ કરવામાં આવવો હોય, તો ઉધારકર્તાને તે અંગે સંપૂર્ણ વિગતો સાથે જાણ કરવામાં આવશે અને અમને સંબંધિત દાવો નિકાલ/ચુકવણી સુધી સુરક્ષાઓ રાખવાની અધિકાર છે તે શરતો વિશે જાણ કરવામાં આવશે.

૪.૨ HFCs દ્વારા ચાર્જ કરવામાં આવેલા અતિશય વ્યાજ દર પર નિયમન:

a) અમે વ્યાજ દરનું મોડેલ અપનાવશું જે ફંડની કિંમત, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત ઘટકોને ધ્યાનમાં રાખીને લોન અને આગ્રહણ માટે ચાર્જ કરવામાં આવતી વ્યાજ દરને નિર્ધારિત કરશે. વ્યાજ દર અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેનો દૃષ્ટિકોણ અને વિવિધ શ્રેણીના ઉધારકર્તાઓને વિવિધ વ્યાજ દર ચાર્જ કરવાનો તર્ક ઉધારકર્તા અથવા ગ્રાહકને અરજીફોર્મમાં જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે સંવાદિત કરવામાં આવશે.

b) દંડાત્મક ચાર્જ (જો હોય) માટેની નીતિ કંપની દ્વારા નિર્ધારિત કરવામાં આવશે.

c) વ્યાજ દર અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેનો દૃષ્ટિકોણ, અને દંડાત્મક ચાર્જ (જો હોય) કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરવામાં આવશે અથવા સંબંધિત સમાચારપત્રોમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવશે. વેબસાઇટમાં પ્રકાશિત માહિતી અથવા અન્ય રીતે પ્રકાશિત માહિતી વ્યાજ દરોમાં ફેરફાર થાય ત્યારે અપડેટ કરવામાં આવશે.

d) વ્યાજ દર વાર્ષિકીકૃત દર હશે જેથી ઉધારકર્તા ખાતા પર ચાર્જ કરવામાં આવતી ચોક્કસ દરો વિશે જાણે.

e) અમે વ્યાજ દરમાં દંડાત્મક ચાર્જ ઉમેરતા નથી. દંડાત્મક ચાર્જનું મૂડીકરણ નહીં થાય, એટલે કે આવા ચાર્જ પર કોઈપણ વધુ વ્યાજ ગણવામાં આવશે નહીં.

f) ઉધારકર્તાઓ પાસેથી એકત્રિત હતા વ્યાજ અને મુખ્ય રકમ વચ્ચેના વિભાજનને સ્પષ્ટ રીતે દર્શાવશે.

g) અમે ઉધારકર્તાઓ સાથે સંવાદમાં પૂરતી પારદર્શકતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે પ્રક્રિયા અને કાર્યપદ્ધતિઓની દેખરેખ રાખવા માટે એક આંતરિક યાંત્રણા સ્થાપિત કરીશું.

૪.૩ ગરંટી આપનાર:

જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ લોન માટે ગારન્ટર બનવાનો વિચાર કરે છે, ત્યારે તેને નીચેની બાબતો વિશે માહિતી આપવામાં આવવી જોઈએ:

a) ગારન્ટર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારી;

b) તે કંપની માટે કેટલી જવાબદારી સ્વીકારવા જઈ રહ્યો છે;

c) HFC ક્યારે તેને/તેણીને તેની/તેણીની જવાબદારી ચૂકવવા માટે બોલાવશે;

d) જો તે ગારન્ટર તરીકે ચૂકવણી કરવામાં નિષ્ફળ જાય, તો HFC પાસે તેની/તેણીની અન્ય રકમો પર હક છે કે નહીં;

e) ગારન્ટર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારી ચોક્કસ રકમ સુધી મર્યાદિત છે કે તે અનિયમિત છે; અને

f) ગારન્ટર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારી ક્યારે મુક્ત થશે અને HFC તેને/તેણીને આ વિશે કેવી રીતે જાણ કરશે.

g) જો ગારન્ટર દેવું ચૂકવવા માટે પૂરતા સાધન હોવા છતાં, દેવું ચૂકવવા માટે કરેલા દાવાને અનુસરે છે, તો તે ગારન્ટર પણ ઇચ્છાશક્તિથી ડિફોલ્ટર તરીકે ગણવામાં આવશે.

અમે તેને/તેણીને ગારન્ટર તરીકે ઊધારકર્તાની આર્થિક સ્થિતિમાં કોઈપણ સામગ્રી નકારાત્મક ફેરફારો વિશે જાણ કરીશું.

૪.૪ ગોપનીયતા અને ગુપ્તતા:

અમે ગ્રાહકોની તમામ વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગુપ્ત માનશું, અને નીચેના તત્વો અને નીતિઓ દ્વારા માર્ગદર્શન મેળવશું. અમે ગ્રાહક ખાતાઓ સંબંધિત માહિતી અથવા ડેટા, ગ્રાહકો દ્વારા આપવામાં આવેલ હોય કે અન્યથા, કોઈને પણ પ્રગટ નહીં કરીએ, નીચેના અપવાદો સિવાય:

a) જો માહિતી કાયદા દ્વારા આપવામાં આવવી હોય.

b) જો માહિતી પ્રગટ કરવાની જાહેર ફરજ હોય.

c) જો HFCના હિતો તેમને માહિતી આપવા માટે જરૂરી હોય (ઉદાહરણ તરીકે, ફોડ અટકાવવા માટે) પરંતુ તે ગ્રાહક અથવા ગ્રાહક ખાતાઓ (ગ્રાહકનું નામ અને સરનામું સહિત) વિશેની માહિતી અન્ય કોઈને, જૂથની અન્ય કંપનીઓ સહિત, માર્કેટિંગના ઉદ્દેશો માટે આપવાની કારણ તરીકે ઉપયોગમાં ન લેવાય.

d) જો ગ્રાહક HFCને માહિતી પ્રગટ કરવા માટે કહે છે, અથવા ગ્રાહકની પરવાનગી સાથે.

e) જો HFCsને ગ્રાહકો વિશેનો સંદર્ભ આપવા માટે કહેવામાં આવે છે, તો તેઓ તેને આપતા પહેલા તેની/તેણીની લેખિત પરવાનગી મેળવશે.

f) ગ્રાહકને HFC પાસે તેની/તેણીની વ્યક્તિગત રેકૉર્ડ્સમાં પ્રવેશ મેળવવા માટેના અધિકારોની વ્યાપ્તિ વિશે જાણ કરવામાં આવશે.

g) HFCs ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ માર્કેટિંગના ઉદ્દેશો માટે નહીં કરે, HFCs સહિત, જો સુધી ગ્રાહક તેમને એવું કરવા માટે ખાસ મંજૂરી ન આપે.

૪.૫ કેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓ:

a) અમે ગ્રાહકને જાણ કરીશું કે જ્યારે અમે કેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓ સાથે તપાસ કરી શકીએ છીએ અને જ્યારે અમે તેમના માટે તેની/તેણીની ખાતાની વિગતો આપી શકીએ છીએ, જો લોન ખાતું ખોલવામાં આવે છે.

b) અમે કેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને ગ્રાહકના વ્યક્તિગત દેવા વિશે માહિતી આપી શકીએ છીએ જો:

i. ગ્રાહક તેના/તેણાના ચૂકવણામાં પાછળ પડ્યો છે;

ii. બકાયાની રકમ વિવાદમાં નથી; અને

iii. ગ્રાહકે તેના/તેણાના દેવું ચૂકવવા માટે સંતોષકારક પ્રસ્તાવ નથી આપ્યા, અમારી ઔપચારિક માંગ પછી.

c) આ કેસોમાં, અમે ગ્રાહકને લેખિતમાં જાણ કરીશું કે અમે ગ્રાહકના લોન ખાતાના વિગતો કેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને આપવા માટેની યોજના બનાવી રહ્યા છીએ. સાથેમાં, અમે ગ્રાહકને કેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓની ભૂમિકા અને અમે જે માહિતી પ્રદાન કરીએ છીએ તે ગ્રાહકની કેડિટ મેળવવાની ક્ષમતા પર કેવી રીતે અસર કરી શકે છે તે સમજાવશું.

d) અમે કેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને ગ્રાહકના ખાતા વિશેની અન્ય માહિતી ફક્ત ત્યારે આપી શકીએ છીએ જ્યારે ગ્રાહકે અમને એવું કરવા માટે પરવાનગી આપી હોય.

e) કેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને આપવામાં આવેલી માહિતીની એક નકલ ગ્રાહકોને આપવામાં આવશે, જો એવી માંગ કરવામાં આવે.

૪.૬ **બકાયાની વસુલાત:**

૪.૬.૧ જ્યારે લોન આપવામાં આવે છે, ત્યારે રકમ, સમયગાળો અને ચુકવણીની આવૃત્તિ દ્વારા ચુકવણીની પ્રક્રિયા ગ્રાહકને સમજાવવામાં આવશે. જો કે, જો ગ્રાહક ચુકવણીના શેડ્યૂલનું પાલન કરતું નથી, તો બકાયાની વસુલાત માટે એક નિર્ધારિત પ્રક્રિયા, જે વર્તમાન કાયદાને અનુરૂપ છે, અનુસરીને બકાયાની વસુલાત કરવામાં આવશે, જેમાં ગ્રાહકને યાદ અપાવવા માટે તેને/notices મોકલવા અથવા વ્યક્તિગત મુલાકાતો કરવા અને/અથવા કોઈપણ સુરક્ષા પુન

૪.૬.૨ અમારી વસુલાતની નીતિના આધાર પર શિસ્ત, ન્યાયી વ્યવહાર અને મનવાંટો. અમારી ટીમ અથવા બકાયાની વસુલાત અથવા સુરક્ષા પુનઃપ્રાપ્તિમાં અમારું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત કોઈપણ વ્યક્તિ પોતાને ઓળખીશે અને KIFS હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ દ્વારા અથવા કંપનીની અધિકૃતતા હેઠળ જારી કરેલ અધિકાર પત્ર અને ઓળખપત્ર દર્શાવશે. અમે ગ્રાહકોને બકાયાની તમામ માહિતી પ્રદાન કરીશું અને બકાયાની ચુકવણી માટે પૂરતી સૂચના આપવા માટે પ્રયત્ન કરીશું.

૪.૬.૩ અમારી વસુલાત અથવા/અને સુરક્ષા પુનઃપ્રાપ્તિમાં અમારું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત તમામ કર્મચારીઓએ નીચેના માર્ગદર્શક તત્વોનું પાલન કરવું જોઈએ:

a) ગ્રાહકને સામાન્ય રીતે તેના/તેણાના પસંદગીના સ્થળે સંપર્ક કરવામાં આવશે અને જો કોઈ નિર્ધારિત સ્થળ ન હોય તો તેના/તેણાના નિવાસસ્થાને અને જો તે તેના/તેણાના નિવાસસ્થાને ઉપલબ્ધ ન હોય તો તેના/તેણાના વ્યવસાય/વ્યવસાયના સ્થળે સંપર્ક કરવામાં આવશે.

b) MBINDનું પ્રતિનિધિત્વ કરવાની ઓળખ અને અધિકાર ગ્રાહકને પ્રથમ વખત જણાવવામાં આવશે.

c) અમે લોન વગેરેની વસુલાત માટે બળશક્તિનો ઉપયોગ નહીં કરીએ.

d) ગ્રાહકની ગોપનીયતાનો આદર કરવામાં આવશે.

e) ગ્રાહક સાથેની ક્રિયાપ્રતિક્રિયા શિસ્તબદ્ધ રીતે કરવામાં આવશે.

f) અમે ગ્રાહકને 0700 કલાકથી 1900 કલાક વચ્ચે સંપર્ક કરીશું, જો કે ગ્રાહકના વ્યવસાય અથવા વ્યવસાયની વિશેષ પરિસ્થિતિઓ અન્યથા જરૂરી હોય.

g) ગ્રાહકની વિશિષ્ટ સમયે અથવા વિશિષ્ટ સ્થળે કોલ ટાળવા માટેની વિનંતી શક્ય તેટલી માન્ય રાખવામાં આવશે.

h) કોલની સમય અને સંખ્યાઓ અને સંવાદની સામગ્રીનો દસ્તાવેજીકરણ કરવામાં આવશે.

i) બકાયાની બાબતોમાં વિવાદો અથવા ભિન્નતાઓને ઉકેલવા માટે તમામ સહાય આપવામાં આવશે, જે પરસ્પર સ્વીકૃત અને વ્યવસ્થિત રીતે કરવામાં આવશે.

- j) બકાયાની વસુલાત માટે ગ્રાહકના સ્થળે મુલાકાત દરમિયાન શિસ્ત અને શિસ્ત જાળવવામાં આવશે.
- k) પરિવારમાં શોક અથવા અન્ય કોઈપણ દુઃખદ પ્રસંગો જેવા અનુકૂળ પ્રસંગો બકાયાની વસુલાત માટે કોલ/ભેટી કરવા માટે ટાળવામાં આવશે.
- l) અમે ખાતરી કરીશું કે કર્મચારીઓને ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતું તાલીમ આપવામાં આવ્યું છે.

૪.૭. તકલીફો અને ગ્રીવન્સ:

૪.૭.૧ આંતરિક પ્રક્રિયાઓ

- a) અમે દરેક ઓફિસમાં તકલીફો અને ગ્રીવન્સને પ્રાપ્ત કરવા, નોંધણી કરવા અને નિકાલ કરવા માટે એક સિસ્ટમ અને પ્રક્રિયા રાખીશું.
- b) અમારી બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા નિર્ધારિત એક યોગ્ય ગ્રીવન્સ નિકાલ મિકેનિઝમ તકલીફો અને ગ્રીવન્સને ઉકેલવા માટે આધાર બનાવશે.
- c) અમે ગ્રાહકોને અમારી તકલીફો હેન્ડલિંગની વિગતો ક્યાં મળશે તે જણાવશું.
- d) જો ગ્રાહક તકલીફ કરવી હોય, તો તેને જણાવવામાં આવશે:
- તકલીફ કેવી રીતે કરવી
 - તકલીફ ક્યાં કરી શકાય
 - જવાબની અપેક્ષા ક્યારે રાખવી
 - નિકાલ માટે કોને સંપર્ક કરવો
 - જો ગ્રાહક પરિણામથી ખુશ ન હોય તો શું કરવું.
 - અમારા કર્મચારીઓ ગ્રાહકને અન્ય કોઈપણ પ્રશ્નોમાં મદદ કરશે.
- e) જો અમને ગ્રાહક પાસેથી લેખિત તકલીફ મળે, તો અમે તેને એક સપ્તાહમાં માન્યતા/જવાબ મોકલવાનો પ્રયત્ન કરીશું. માન્યતામાં તે અધિકારીનું નામ અને પદ હશે જે ગ્રીવન્સને હેન્ડલ કરશે. જો તકલીફ અમારું નિર્ધારિત ટેલિફોન હેલ્પડેસ્ક અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર ફોન દ્વારા આપવામાં આવે, તો ગ્રાહકને તકલીફ સંદર્ભ નંબર આપવામાં આવશે અને તેને યોગ્ય સમયગાળામાં પ્રગતિ વિશે જાણ કરવામાં આવશે.
- f) મામલાની તપાસ કર્યા પછી, અમે ગ્રાહકને અમારી અંતિમ પ્રતિસાદ મોકલશું અથવા વધુ સમયની જરૂર કેમ છે તે સમજાવશું અને તકલીફ પ્રાપ્ત થયા પછી છ અઠવાડિયામાં આ કરવા માટે પ્રયત્ન કરીશું અને જો તે હજુ પણ સંતોષકારક ન હોય તો અમે ગ્રાહકને તેની તકલીફ આગળ કેવી રીતે લઈ જવી તે જણાવશું.
- g) અમે અમારી ગ્રીવન્સ નિકાલ મિકેનિઝમનો પ્રચાર કરીશું અને ખાસ કરીને અમારી વેબસાઇટ, શાખાઓ અને ઓફિસોમાં ઉપલબ્ધ કરાવીશું.

અધ્યાય ૫ : જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ

અમે:

- a) તમામ જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સામગ્રીને સ્પષ્ટ અને સત્ય બનાવશું.
- b) અમારી કોઈપણ જાહેરાતમાં, કોઈપણ મીડિયા જેમાં લોનના વ્યાજ દરની માહિતીનો સમાવેશ થાય છે, તે અમારું વાણિજ્યિક શરતોનો ઉલ્લેખ કરશે જે લાગુ પડી શકે છે, અને વિનંતી પર, સંપૂર્ણ શરતો અને શરતો ઉપલબ્ધ કરવામાં આવશે અથવા વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરવામાં આવશે.
- c) વ્યાજ દર, સામાન્ય ફી અને ચાર્જ (દંડાત્મક ચાર્જ, જો હોય) વિશેની માહિતી અમારી શાખાઓમાં નોટિસ લગાવીને; અને ગ્રાહકની ક્રિયાપ્રતિક્રિયા માટેના અન્ય કોઈપણ મીડિયા દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવશે.
- d) ત્રીજા પક્ષોને ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીને હેન્ડલ કરવા માટે તે જ સ્તરે ગોપનીયતા અને

સુરક્ષા સાથે બાંધવામાં આવશે જેમ કે અમે કરીએ છીએ, જ્યારે આવા સપોર્ટ સેવા ત્રીજા પક્ષો દ્વારા લેવામાં આવે.

e) સમયાંતરે, ગ્રાહકોને અમારા ઉત્પાદનોની વિવિધ વિશેષતાઓ વિશે માહિતી આપશું. જો કે, અમારા અન્ય ઉત્પાદનો અથવા ઉત્પાદનો/સેવાઓના સંદર્ભમાં પ્રમોશનલ ઓફર્સ વિશેની માહિતી ગ્રાહકોને ફક્ત તેમના સંમતિ મેળવ્યા પછી જ આપવામાં આવશે, જે મેલ દ્વારા અથવા વેબસાઇટ પર નોંધણી દ્વારા અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર દ્વારા આવી માહિતી/સેવાઓ પ્રાપ્ત કરવા માટે.

f) અમારા વેપાર સહયોગીઓ અથવા સીધી વેચાણ એજન્સીઓ માટે એક આચાર સંહિતા નિર્ધારિત કરીશું, જેમની સેવાઓ ઉત્પાદનો/સેવાઓને માર્કેટ કરવા માટે લેવામાં આવે છે, જેમાં અન્ય બાબતોમાં તેમને ગ્રાહકોને વ્યક્તિગત રીતે અથવા ફોન દ્વારા ઉત્પાદનો વેચવા માટે સંપર્ક કરતા પોતાને ઓળખવા માટેની જરૂર છે.

g) તકલીફોની તપાસ કરવા અને હેન્ડલ કરવા માટે યોગ્ય પગલાં શરૂ કરીશું, જો કોઈ હોય, અને અમારું વેપાર સહયોગી/પ્રતિનિધિ/ફ્રિયર અથવા સીધી વેચાણ એજન્ટ દ્વારા આ કોડના ઉલ્લંઘન સાથે સંબંધિત ગ્રાહક પાસેથી પ્રાપ્ત થયેલ તકલીફો અંગે નુકસાનની ભરપાઈ કરવા માટે યોગ્ય પગલાં શરૂ કરીશું.

અધ્યાય ૬ : સામાન્ય

a) અમે ગ્રાહકને તેમના લોન અરજીમાં આપેલ વિગતોની ચકાસણી વિશે સીધા અથવા અમારા વેપાર સહયોગી અથવા આ માટે નિમણૂક કરેલ એજન્સીઓ દ્વારા માહિતી આપશું.

b) અમે ઉધારકર્તાના મામલાઓમાં હસ્તક્ષેપ કરવામાં ટાળશું, સિવાય તે ઉદ્દેશો માટે જે લોન કરારની શરતો અને શરતોમાં આપવામાં આવ્યા છે (જો સુધી ઉધારકર્તા દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવેલી માહિતી નોંધાઈ નથી).

c) અમે વ્યક્તિગત ઉધારકર્તાઓ માટે વ્યવસાયના ઉદ્દેશો માટે મંજૂર કરવામાં આવેલા કોઈપણ ફ્લોટિંગ દરના સમયગાળા માટે ફોરક્લોઝર ચાર્જ/પૂર્વ-ભૂગતાનના દંડ લાદીશું નહીં, સહ-ઉપબંધક(ઓ) સાથે કે વિના.

d) અમે નીચેની પરિસ્થિતિઓમાં આવાસ લોનના પૂર્વ-સમાપન પર પૂર્વ-ભૂગતાનનો ચાર્જ અથવા દંડ લાદીશું નહીં:

a. જ્યાં આવાસ લોન ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરના આધાર પર છે અને કોઈપણ સ્ત્રોતમાંથી પૂર્વ-સમાપ્ત કરવામાં આવી છે.

b. જ્યાં આવાસ લોન નિશ્ચિત વ્યાજ દરના આધાર પર છે અને લોન ઉધારકર્તા દ્વારા તેમના પોતાના સ્ત્રોતોમાંથી પૂર્વ-સમાપ્ત કરવામાં આવી છે.

e) અમે ગ્રાહકોને સહકાર આપવા માટે જણાવશું જો ગ્રાહકના ખાતા પરના વ્યવહારમાં તપાસ કરવાની જરૂર હોય અને પોલીસ/અન્ય તપાસ એજન્સીઓ સાથે, જો તેઓની જરૂર હોય.

f) અમે ગ્રાહકને સલાહ આપશું કે જો ગ્રાહક ધોખાધડી કરે છે, તો તે તેમના ખાતા પર તમામ નુકસાન માટે જવાબદાર રહેશે અને જો ગ્રાહક યોગ્ય કાળજી વિના કાર્ય કરે છે અને આથી નુકસાન થાય છે, તો ગ્રાહક તેના માટે જવાબદાર હોઈ શકે છે.

g) અમે ગ્રાહકને અમારા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશે નીચેની ભાષાઓમાં એક અથવા વધુમાં માહિતી આપશું: હિન્દી, અંગ્રેજી અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષા.

h) અમે લોન આપતી વખતે લિંગ, જાતિ અને ધર્મના આધાર પર ભેદભાવ નહીં કરીએ. તેમજ, અમે ટ્રેનિંગ અથવા શારીરિક રીતે પડકારિત અરજદારોને અપંગતાના આધાર પર ઉત્પાદનો, સેવાઓ, સુવિધાઓ વગેરેમાં ભેદભાવ નહીં કરીએ.

i) અમે સામાન્ય પ્રક્રિયામાં ઉધારકર્તા અથવા બેંક/વિત્તીય સંસ્થાથી લોન ખાતાના હસ્તાંતરણ માટેની વિનંતીઓને પ્રક્રિયા કરીશું.

j) કોડનો પ્રચાર કરવા માટે, અમે:

- i. વર્તમાન અને નવા ગ્રાહકોને કોડની એક નકલ પ્રદાન કરીશું.
 - ii. આ કોડને વિનંતી પર કાઉન્ટર પર અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક સંપ્રેષણ અથવા મેલ દ્વારા ઉપલબ્ધ કરાવીશું;
 - iii. દરેક શાખામાં અને અમારી વેબસાઇટ પર આ કોડ ઉપલબ્ધ કરાવીશું; અને
 - iv. કોડ વિશેની સંબંધિત માહિતી પ્રદાન કરવા માટે અને કોડને અમલમાં મૂકવા માટે કર્મચારીઓને તાલીમ આપીશું.
- k) બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ ન્યાયી પ્રથાઓના કોડના પાલન અને વિવિધ વ્યવસ્થાપન સ્તરો પર ગ્રીવન્સ નિકાલ મિકેનિઝમના કાર્યની સમયાંતરે સમીક્ષા કરશે. આવી સમીક્ષાઓની એક સંકલિત અહેવાલ બોર્ડને નિયમિત અંતરાલે ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે, જેમ કે તે નિર્ધારિત કરશે.

આગળ, કંપની નિયમક દ્વારા અપડેટ કરવામાં આવેલા પરિપત્રો/સૂચનાઓ/દિશા અથવા કોઈપણ સામગ્રીમાં ફેરફારોનું પાલન કરશે.