



ફેર પ્રેક્ટિસીસ કોડ

VERSION CONTROL

Version Control No.	Author	Date Created / updated	Date Effective	Version Description
V1	Priyal Shah Company Secretary	8 Sep 2017	8 Sep 2017	Adoption of Policy
V2	Nidhi Sadani	10 February 2022	10 February 2022	Amendment to align the Code with the Master Direction – Non-Banking Financial Company – Housing Finance Company (Reserve Bank) Directions, 2021
V3	Nidhi Sadani	27 April 2023	27 April 2023	Amendment to align the Code with the Master Direction – Non-Banking Financial Company – Housing Finance Company (Reserve Bank) Directions, 2021
V4	Nidhi Sadani	20 October 2023	1 December 2023	Amendment <i>inter-alia</i> to incorporate provision regarding release of Movable/ Immovable Property Documents
V5	Nidhi Sadani	31 March 2025	31 March 2025	Amendment <i>inter-alia</i> pursuant to change in name of the Company
V6	Nidhi Sadani	4 February 2026	4 February 2026	Amendment <i>inter-alia</i> pursuant to conversion from Private Limited to Public, inclusion of certain provisions and Consolidation of RBI Regulations
V7	Nidhi Sadani	31 August 2026	31 August 2026	Amendment <i>inter-alia</i> to update the name of Grievance Redressal Officer and also update the link to lodge the complaint to NHB

સંહિતાનો પરિચય અને લાગુ પડવાની ક્ષમતા

આ સંહિતાનું નિર્માણ નિવાસ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (અગાઉ, નિવાસ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ) (જેને હવે પછી “**NHFL**” અથવા “**કંપની**” તરીકે સંદર્ભિત કરવામાં આવશે) દ્વારા રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઝ – રિસ્પોન્સિબલ બિઝનેસ કન્સક્ટ) ડિરેક્શન્સ, 2025 સાથે વાંચવામાં આવતા, સમયાંતરે સુધારેલા રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઝ) ડિરેક્શન્સ, 2025 (સામૂહિક રીતે “**RBI FPC ડિરેક્શન્સ**” તરીકે ઓળખાય છે) ના અનુસંધાનમાં કરવામાં આવ્યું છે, અને તેને જનતાની માહિતી માટે કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત અને પ્રસારિત કરવામાં આવશે તેમજ દરેક શાખા પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

આ સંહિતા કંપનીના તમામ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પર લાગુ થશે, પછી ભલે તે NHFL દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવતી હોય અથવા તેના ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ (સ્વ-માલિકીના અને/અથવા આઉટસોર્સિંગ વ્યવસ્થા હેઠળના) દ્વારા કાઉન્ટર પર, ફોન દ્વારા, પોસ્ટ દ્વારા, ઇન્ટરેક્ટિવ ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો દ્વારા, ઇન્ટરનેટ પર અથવા અન્ય કોઈ પણ પદ્ધતિ દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવતી હોય. આ સંહિતા માર્કેટિંગ, લોનની શરૂઆત, પ્રોસેસિંગ, સર્વિસિંગ અને કલેક્શનની પ્રવૃત્તિઓ સહિત કામગીરીના તમામ પાસાઓ પર અને કંપની દ્વારા રોકવામાં આવેલા સેવા પ્રદાતાઓ (સર્વિસ પ્રોવાઇડર્સ) દ્વારા હાથ ધરવામાં આવતી પ્રવૃત્તિઓ માટે લાગુ થશે.

સંહિતાના ઉદ્દેશ્યો

શ્રેષ્ઠ કોર્પોરેટ પ્રથાઓના ભાગ રૂપે સેવા આપવા અને વ્યવસાયિક પ્રથાઓમાં પારદર્શિતા પ્રદાન કરવા માટે, કંપનીએ નીચેના હેતુઓ માટે આ સંહિતા વિકસાવી છે અને અપનાવી છે:

- ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરીને સારી અને ન્યાયી પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવા;
- પારદર્શિતા વધારવી જેથી ગ્રાહક કંપની પાસેથી વાજબી રીતે અપેક્ષા રાખી શકે તેવી સેવાઓની વધુ સારી સમજ મેળવી શકે;
- કામકાજના ઉચ્ચ ધોરણો પ્રાપ્ત કરવા માટે, સ્પર્ધા દ્વારા, બજારના બળોને પ્રોત્સાહિત કરવા;
- કંપની અને તેના ગ્રાહક વચ્ચે ન્યાયી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવું; અને
- હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ સિસ્ટમમાં વિશ્વાસ વધારવો.

(I) લોન માટેની અરજીઓ અને તેમનું પ્રોસેસિંગ

- કંપનીની અંદર અથવા તૃતીય પક્ષો સાથેના તમામ પત્રવ્યવહાર માટે NHFL ની અધિકૃત ભાષા અંગ્રેજી રહેશે.
- ઉધાર લેનાર સાથેના તમામ પત્રવ્યવહાર અંગ્રેજીમાં અથવા સ્થાનિક ભાષામાં / ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજવામાં આવતી ભાષામાં રહેશે.
- NHFL સંભવિત ઉધાર લેનાર પાસેથી એ વાતની પુષ્ટિ લેશે કે ઉધાર લેનાર સાથેના તમામ પત્રવ્યવહાર અંગ્રેજીમાં અથવા સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજવામાં આવતી ભાષામાં થશે અને તેણે નિયમો અને શરતો સમજી લીધી છે.
- NHFL લોન અરજીના પ્રોસેસિંગ માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી/શુલ્ક; જો લોનની રકમ મંજૂર/વિતરિત ન થાય તો પરત મળવાપાત્ર ફીની રકમ, જો કોઈ હોય તો; પૂર્વ ચૂકવણીના વિકલ્પો અને શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો; વિલંબિત પુનઃચૂકવણી માટેના દંડાત્મક શુલ્ક/દંડ, જો કોઈ હોય તો; લોનને ફિક્સ્ડ રેટથી ફ્લોટિંગ રેટમાં અથવા તેનાથી ઉલટું બદલવા માટેના રૂપાંતરણ શુલ્ક, જો લાગુ પડતા હોય તો; વ્યાજ બદલવા સંબંધિત કલમની હાજરી અને ઉધાર લેનારના હિતને અસર કરતી અન્ય કોઈ પણ બાબત વિશેની તમામ માહિતી ઉધાર લેનારને પારદર્શક રીતે જાહેર કરશે.
બીજા શબ્દોમાં કહીએ તો, NHFL લોન અરજીના પ્રોસેસિંગ/મંજૂરીમાં સામેલ તમામ શુલ્ક સહિતના ‘ઓલ ઇન કોસ્ટ’ ને પારદર્શક રીતે જાહેર કરશે અને એ સુનિશ્ચિત કરશે કે આવા શુલ્ક/ફી બિન-ભેદભાવયુક્ત હોય.
- લોન અરજી પત્રકમાં ઉધાર લેનારના હિતને અસર કરતી જરૂરી માહિતીનો સમાવેશ કરવામાં આવશે, જેથી અન્ય હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ (HFCs) દ્વારા ઓફર કરાયેલા નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને ઉધાર લેનાર દ્વારા માહિતગાર નિર્ણય લઈ શકાય.
- KYC દસ્તાવેજો સહિત લોન અરજી સાથે સબમિટ કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજો વિશે ઉધાર લેનારને અલગથી જાણ કરવામાં આવશે અથવા લોન અરજી પત્રકમાં તેનો સમાવેશ કરવામાં આવશે.
- NHFL સંભવિત ઉધાર લેનારને લોન અરજી મળ્યાની પહોંચ પ્રદાન કરશે. લોન અરજીઓનો નિકાલ કેટલા સમય મર્યાદામાં કરવામાં આવશે, તે આ પહોંચમાં દર્શાવવામાં આવશે.

(II) લોનનું મૂલ્યાંકન, નિયમો/શરતો અને લોન અરજી અસ્વીકાર કરવા અંગેનો પત્રવ્યવહાર

- (a) NHFL લોન અરજીના પ્રોસેસિંગ માટે ગ્રાહકો પાસેથી જરૂરી એવી તમામ વિગતો લોન અરજીના સમયે જ જણાવશે/એકત્રિત કરશે. જો કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર હોય, તો ઉધાર લેનારને તાત્કાલિક જણાવવામાં આવશે કે તેમનો ફરીથી સંપર્ક કરવામાં આવશે.
- (b) NHFL ઉધાર લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનારને સમજાતી ભાષામાં લોન અરજીના નિર્ણય વિશે મંજૂરી પત્ર થવા અન્ય માધ્યમ દ્વારા લેખિતમાં જાણ કરશે. લોન મંજૂર થવાના કિસ્સામાં, મંજૂર કરાયેલી લોનની રકમની સાથે નિયમો અને શરતો જેમાં વાર્ષિક વ્યાજનો દર, વ્યાજ ગણવાની પદ્ધતિ, EMA માળખું, પૂર્વચૂકવણી શુલ્ક, દંડાત્મક શુલ્ક (જો કોઈ હોય તો) વગેરે જણાવશે અને ઉધાર લેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની લેખિત સ્વીકૃતિ પોતાના રેકૉર્ડ પર રાખશે.
- (c) NHFL મોડી પુનઃચૂકવણી માટે લેવામાં આવતા દંડાત્મક શુલ્કનો લોન કરારમાં ઘાટા અક્ષરોમાં ઉલ્લેખ કરશે.
- (d) NHFL લોનની મંજૂરી/વિતરણ સમયે દરેક ઉધાર લેનારને લોન કરારની નકલ અને લોન કરારમાં દર્શાવેલા પ્રત્યેક જોડાણોની નકલ અચૂકપણે પૂરી પાડશે.
- (e) NHFL લોન અસ્વીકાર થવાના કારણ/કારણો વિશે તેના ઉધાર લેનારને લેખિતમાં જાણ કરશે.

(III) નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ અને પર્સનલ લોનની પુનઃચૂકવણી/પતાવટ પર જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો મુક્ત કરવા

- (a) NHFL લોન કરાર/મંજૂરી પત્રમાં આપવામાં આવેલા વિતરણના સમયપત્રક અનુસાર ધિરાણ કરશે.
- (b) NHFL ધિરાણ સમયપત્રક, વ્યાજના દરો, સર્વિસ ચાર્જ, પૂર્વચૂકવણી શુલ્ક, અન્ય લાગુ પડતી ફી/ચાર્જીસ વગેરે સહિતના નિયમો અને શરતોમાં કોઈ પણ ફેરફાર વિશે ઉધાર લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનારને સમજાતી ભાષામાં નોટિસ આપશે. વ્યાજના દરો અને શુલ્કમાં ફેરફારો ભવિષ્યની તારીખથી અમલમાં આવશે અને આ સંબંધમાં એક યોગ્ય શરત લોન કરારમાં સામેલ કરવામાં આવશે. જો આવો ફેરફાર ગ્રાહક માટે ગેરફાયદાકારક હોય, તો તે ગ્રાહક કોઈ પણ વધારાના શુલ્ક કે વ્યાજ ચૂકવ્યા વિના 60 દિવસની અંદર અને નોટિસ આપ્યા વિના પોતાનું ખાતું બંધ કરી શકે છે અથવા તેને બદલી કરી શકે છે.
- (c) કરાર હેઠળ ચૂકવણી અથવા કામગીરીને વહેલી મંગાવવાનો / વધારાની જામીનગીરીઓ માંગવાનો નિર્ણય લોન કરારને અનુરૂપ રહેશે.
- (d) NHFL તમામ લેણાંની પુનઃચૂકવણી થવા પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત થવા પર તમામ જામીનગીરીઓ મુક્ત કરશે, જે ઉધાર લેનાર સામે NHFL ના અન્ય કોઈ પણ દાવા માટેના કાયદેસરના અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન રહેશે. જો આવા સેટ-ઓફના અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો ઉધાર લેનારને બાકીના દાવાઓ વિશેની સંપૂર્ણ વિગતો અને જે શરતો હેઠળ સંબંધિત દાવો પતી ન જાય/ચૂકવાઈ ન જાય ત્યાં સુધી NHFL જામીનગીરીઓ રોકી રાખવા માટે હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ માહિતી સાથે આ અંગેની નોટિસ આપવામાં આવશે.
- (e) NHFL લોન ખાતાની સંપૂર્ણ પુનઃચૂકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસના સમયગાળાની અંદર તમામ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના મૂળ દસ્તાવેજો મુક્ત કરશે અને કોઈ પણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલા ચાર્જ હટાવી દેશે. ઉક્ત સમય મર્યાદા કરતાં વધુ વિલંબ થવાના કિસ્સામાં, NHFL આવા વિલંબના કારણો વિશે ઉધાર લેનારને જણાવશે અને જ્યાં વિલંબ માટે NHFL જવાબદાર હોય ત્યાં વિલંબના પ્રત્યેક દિવસ માટે રૂપિયા 5,000/- ના દરે ઉધાર લેનારને વળતર ચૂકવશે.
- (f) જંગમ/સ્થાવર મિલકતના મૂળ દસ્તાવેજો આંશિક અથવા સંપૂર્ણ રીતે ગુમ થવા/નુકસાન થવાના કિસ્સામાં, NHFL ઉધાર લેનારને જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં મદદ કરશે અને ઉપર જણાવેલ વળતર ચૂકવવા ઉપરાંત તેની સાથે સંકળાયેલા તમામ ખર્ચ ભોગવશે. જો કે, આવા કિસ્સાઓમાં, આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે NHFL ને 30 દિવસનો વધારાનો સમય મળશે અને વિલંબિત ગાળાના દંડની ગણતરી ત્યાર પછી (એટલે કે, કુલ 60 દિવસના સમયગાળા પછી) કરવામાં આવશે.
- (g) ઉપરોક્ત મુદ્દા (e) અને (f) હેઠળ આપવામાં આવેલું વળતર કોઈ પણ લાગુ પડતા કાયદા અનુસાર અન્ય કોઈ વળતર મેળવવા માટેના ઉધાર લેનારના અધિકારોને બાધ પહોંચાડ્યા વિનાનું રહેશે.

(IV) ઉચિત વ્યવહાર સંહિતાના પત્રવ્યવહારની ભાષા અને માધ્યમ

કંપની RBI FPC ડિરેક્શનના આધારે બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની મંજૂરી સાથે ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા લાગુ કરશે અને આવી મંજૂર કરાયેલી ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા દેવાદારોને ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે (પ્રાધાન્ય રૂપે સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનારને સમજાતી ભાષામાં). વધુમાં, વિવિધ હિસ્સેદારોની માહિતી માટે FPC કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ મૂકવામાં આવશે.

(V) હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ દ્વારા લેવામાં આવતા વધુ પડતા વ્યાજનું નિયમન

- NHFL નું બોર્ડ ડંડનો ખર્ચ, માર્જિન અને રિસ્ક પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લઈને વ્યાજના દરનું એક મોડેલ અપનાવશે અને લોન તેમજ ધિરાણ માટે વસૂલવામાં આવતા વ્યાજના દર, પ્રોસેસિંગ અને અન્ય શુલ્ક (દંડાત્મક શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો, તે સહિત) નક્કી કરશે. વ્યાજનો દર અને જોખમના વર્ગીકરણ માટેનો અભિગમ તેમજ ઉધાર લેનારની વિવિધ શ્રેણીઓ માટે અલગ-અલગ વ્યાજનો દર વસૂલવા પાછળની તાર્કિક વિગત ઉધાર લેનાર અથવા ગ્રાહકને અરજી પત્રકમાં જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.
- વ્યાજના દરો અને જોખમોના વર્ગીકરણ માટેનો અભિગમ તેમજ દંડાત્મક શુલ્ક (જો કોઈ હોય તો) કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ રહેશે અથવા સંબંધિત અખબારોમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવશે. વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત અથવા અન્ય પ્રકારે પ્રકાશિત કરવામાં આવેલી માહિતીને જ્યારે પણ વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર થાય ત્યારે અપડેટ કરવામાં આવશે.
- વ્યાજનો દર અને દંડાત્મક શુલ્ક (જો કોઈ હોય તો) વાર્ષિક ધોરણે રહેશે જેથી ઉધાર લેનારના ખાતામાં વસૂલવામાં આવનારા ચોક્કસ દરો વિશે માહિતગાર રહે.
- ઉધાર લેનાર પાસેથી એકત્રિત કરવામાં આવેલા હતાઓ પર વ્યાજ અને મુદ્દલ વચ્ચેનું વિભાજન સ્પષ્ટપણે દર્શાવવું જોઈએ.
- કંપની ઉધાર લેનાર સાથેના પત્રવ્યવહારમાં પૂરતી પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે પ્રક્રિયા અને કામગીરી પર દેખરેખ રાખવા માટે એક આંતરિક તંત્ર અમલમાં મૂકશે.

(VI) લોન ખાતાઓમાં દંડાત્મક શુલ્ક

કંપની દંડાત્મક શુલ્ક વસૂલવા અંગે RBI FPC ડિરેક્શન્સમાં સમાવિષ્ટ સૂચનાઓનું પાલન કરશે.

(VII) જામીનદારો

જ્યારે કોઈ વ્યક્તિને લોન માટે જામીનદાર તરીકે ગણવામાં આવે, ત્યારે તેને નીચેની બાબતો વિશે માહિતગાર કરવા જોઈએ:

- જામીનદાર તરીકે તેની જવાબદારી;
- જવાબદારીની તે રકમ કે જેના માટે તે કંપની પ્રત્યે પોતે પ્રતિબદ્ધ થઈ રહ્યો/રહી છે;
- એવી પરિસ્થિતિઓ જેમાં NHFL તેને તેની જવાબદારી ચૂકવવા માટે જણાવશે;
- જો તે જામીનદાર તરીકે ચૂકવણી કરવામાં નિષ્ફળ જાય, તો શું NHFL કંપનીમાં રહેલા તેના અન્ય નાણાં પર અધિકાર ધરાવે છે;
- શું જામીનદાર તરીકેની તેની જવાબદારીઓ કોઈ ચોક્કસ રકમ સુધી મર્યાદિત છે કે તે અમર્યાદિત છે; અને
- એ સમય અને પરિસ્થિતિઓ જેમાં જામીનદાર તરીકેની તેની જવાબદારીઓમાંથી તેને મુક્ત કરવામાં આવશે તેમજ NHFL આ વિશે તેને કઈ રીતે સૂચિત કરશે;
- જો જામીનદાર પાસે વેણાંની ચૂકવણી કરવા માટે પૂરતા સાધનો હોવા છતાં, તે NHFL દ્વારા કરવામાં આવેલી માંગનું પાલન કરવાનો ઇનકાર કરે છે, તો આવા જામીનદારને પણ ઇરાદાપૂર્વક ચૂકવણી ન કરનાર ડિફોલ્ટર ગણવામાં આવશે.

કંપની જે ઉધાર લેનાર માટે તે જામીનદાર તરીકે રહ્યો/રહી છે તેની નાણાકીય સ્થિતિમાં આવતા કોઈ પણ નોંધપાત્ર પ્રતિકૂળ ફેરફાર/ફેરફારો વિશે જામીનદારને માહિતગાર રાખશે.

(VIII) જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ

NHFL નીચે મુજબ કરશે

- એ વાતની ખાતરી કરશે કે તમામ જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સામગ્રી સ્પષ્ટ, તથ્ય આધારિત હોય અને ભ્રમિત કરનારું ન હોય.
- કોઈ પણ માધ્યમમાં એવી કોઈ પણ જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સાહિત્ય કે જે કોઈ સેવા અથવા ઉત્પાદન તરફ ધ્યાન આકર્ષિત કરતું હોય અને તેમાં વ્યાજના દરનો ઉલ્લેખ હોય, તો NHFL એ વાત સુનિશ્ચિત કરશે કે તે અન્ય ફી અને શુલ્ક (જો લાગુ પડતા હોય તો) પણ દર્શાવે અને સંબંધિત નિયમો અને શરતોની સંપૂર્ણ વિગતો વિનંતી કરવા પર અથવા વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.
- શાખાઓમાં નોટિસ લગાવીને; ટેલિફોન અથવા હેલ્પલાઇન દ્વારા; કંપનીની વેબસાઇટ પર; નિયુક્ત સ્ટાફ / હેલ્પ ડેસ્ક દ્વારા; અથવા સર્વિસ ગાઇડ / ટેરિફ શિડ્યુલ પ્રદાન કરીને વ્યાજના દરો, સામાન્ય ફી અને શુલ્ક (દંડાત્મક શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો, તે સહિત) વિશેની માહિતી પૂરી પાડશે.
- એ વાત સુનિશ્ચિત કરશે કે, જો સહાયક સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે કોઈ ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતી કોઈ તૃતીય પક્ષ સાથે શેર કરવામાં આવે છે, તો આવી તૃતીય પક્ષ ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીને એટલી જ ગોપનીયતા અને સુરક્ષા સાથે સંભાળે જેટલી NHFL પોતે રાખે છે.
- જો યોગ્ય જણાય તો, ગ્રાહકો દ્વારા મેળવવામાં આવેલા ઉત્પાદનોના વિવિધ લક્ષણો વિશે તેમને માહિતગાર કરવામાં આવશે. કંપનીના અન્ય ઉત્પાદનો અથવા ઉત્પાદનો/સેવાઓના સંદર્ભમાં પ્રમોશનલ ઓફર્સ વિશેની માહિતી ગ્રાહકોને ત્યારે જ મોકલવામાં આવશે જો ગ્રાહકે આવી માહિતી/સેવા મેળવવા માટે મેઇલ દ્વારા અથવા વેબસાઇટ પર અથવા કસ્ટમર સર્વિસ નંબર પર નોંધણી કરાવીને પોતાની સંમતિ આપી હોય.
- ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઓ (DSAs) માટે બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલી આચારસંહિતા નિર્ધારિત કરવામાં આવશે, જેમાં RBI FPC ડિરેક્શન્સમાં નિર્દિષ્ટ કરાયેલા ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્ટ્સ (DSAs)/ડાયરેક્ટ માર્કેટિંગ એજન્ટ્સ (DMAs) માટેની મોડેલ આચારસંહિતાનો પણ સમાવેશ થાય છે, જેમની સેવાઓ ઉત્પાદનો/સેવાઓના માર્કેટિંગ

માટે લેવામાં આવે છે; જેમાં અન્ય બાબતોની સાથે એ જરૂરી રહેશે કે જ્યારે પણ DSAs ગ્રાહકનો રૂબરૂમાં અથવા ફોન દ્વારા ઉત્પાદનો વેચવા માટે સંપર્ક કરે ત્યારે તેઓ પોતાની ઓળખ આપે.

જો ગ્રાહક તરફથી એવી કોઈ ફરિયાદ મળે કે NHFL ના પ્રતિનિધિ અથવા DSA એ કોઈ અયોગ્ય વર્તન કર્યું છે અથવા આ સંહિતાનું ઉલ્લંઘન કરીને કામ કર્યું છે, તો આવી ફરિયાદની તપાસ કરવા, તેનો નિકાલ કરવા અને નુકસાનની ભરપાઈ કરવા માટે યોગ્ય પગલાં શરૂ કરવામાં આવશે.

(IX) ગુપ્તતા અને ગોપનીયતા

NHFL ગ્રાહકોની તમામ વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય તરીકે ગણાશે [ભલે તેઓ ભવિષ્યમાં ગ્રાહક ન રહે], અને નીચેના સિદ્ધાંતો તેમજ નીતિઓ દ્વારા માર્ગદર્શન મેળવશે:

- NHFL ગ્રાહકના ખાતા સંબંધિત માહિતી કે ડેટા, પછી ભલે તે ગ્રાહકો દ્વારા પૂરો પાડવામાં આવ્યો હોય કે અન્ય કોઈ રીતે મેળવેલો હોય, તે નીચેના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓ સિવાય, તેમના જૂથની અન્ય કંપનીઓ/સંસ્થાઓ સહિત અન્ય કોઈને પણ જાહેર કરશે નહીં:
 - જો કાયદા દ્વારા માહિતી આપવાની હોય;
 - જો માહિતી જાહેર કરવાની જનતા પ્રત્યેની કોઈ ફરજ હોય;
 - જો NHFL ના પોતાના હિતો માટે માહિતી આપવી જરૂરી હોય (ઉદાહરણ તરીકે, છેતરપિંડી રોકવા માટે) પરંતુ તેનો ઉપયોગ માર્કેટિંગના હેતુઓ માટે જૂથની અન્ય કંપનીઓ સહિત અન્ય કોઈને પણ ગ્રાહક અથવા ગ્રાહકના ખાતા વિશેની માહિતી (ગ્રાહકના નામ અને સરનામાં સહિત) આપવાના કારણ તરીકે કરવામાં આવશે નહીં;
 - જો ગ્રાહક પોતે NHFL ને માહિતી જાહેર કરવા માટે કહે, અથવા ગ્રાહકની પરવાનગી સાથે;
 - જો NHFL ને ગ્રાહકો વિશે કોઈ સંદર્ભ આપવા માટે કહેવામાં આવે, તો NHFL તે આપતા પહેલાં તેની/તેણીની લેખિત પરવાનગી મેળવશે.
- ગ્રાહકને તેના વિશે NHFL જે વ્યક્તિગત રેકૉર્ડ ધરાવે છે તે મેળવવા માટે વર્તમાન કાનૂની માળખા હેઠળ તેના અધિકારોની મર્યાદા વિશે માહિતગાર કરવામાં આવશે.
- NHFL ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ માર્કેટિંગના હેતુઓ માટે NHFL સહિત અન્ય કોઈ પણ દ્વારા કરવા દેશે નહીં, જ્યાં સુધી ગ્રાહક તેમને તેમ કરવા માટે ખાસ સત્તા ન આપે.

(X) ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ દ્વારા મેળવવામાં આવેલી લોન

NHFL જ્યાં સુધી લાગુ પડતું હોય ત્યાં સુધી, 2 સપ્ટેમ્બર 2022 ના રોજની “ડિજિટલ લેન્ડિંગ અંગેની માર્ગદર્શિકા” પરના પરિપત્રમાં સમાવિષ્ટ અને સમયાંતરે સુધારેલી સૂચનાઓનું પાલન કરશે.

(XI) ફરિયાદો

- NHFL પોતાની દરેક કચેરીઓમાં ઓન-લાઇન મળેલી ફરિયાદો સહિતની ફરિયાદો મેળવવા, નોંધણી કરવા અને તેનો નિકાલ કરવા માટે એક સિસ્ટમ અને પ્રક્રિયા રાખશે.
- NHFL ના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ કંપની દ્વારા પ્રત્યક્ષ રીતે પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ અથવા કંપની દ્વારા નિયુક્ત કરાયેલી કોઈ પણ આઉટસોર્સ એજન્સી દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓને કારણે ઉદ્ભવતી ફરિયાદો અને ગ્રીવાન્સનું નિવારણ કરવા માટે સંસ્થાની અંદર યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર નક્કી કરશે. આવું તંત્ર એ વાત સુનિશ્ચિત કરશે કે ધિરાણ આપનારી સંસ્થાના અધિકારીઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદોની સુનાવણી અને નિકાલ ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તર પર કરવામાં આવે.
- શ્રી સેવિયો કુર્તાડો ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી છે અને તેમનું નામ તેમજ સંપર્ક વિગતો કંપનીની રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ, શાખાઓ અને વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.
- ગ્રાહકને એ જણાવવામાં આવશે કે ફરિયાદોને ન્યાયી અને ઝડપી રીતે સંભાળવા માટેની NHFL ની પ્રક્રિયાની વિગતો ક્યાંથી મળી શકશે.

- (e) જો ગ્રાહક ફરિયાદ કરવા માંગતો હોય, તો તેને નીચેની બાબતો જણાવવામાં આવશે:
- કઈ રીતે કરવી
 - ફરિયાદ ક્યાં કરી શકાય
 - ફરિયાદ કઈ રીતે કરવી જોઈએ
 - ક્યારે જવાબની અપેક્ષા રાખવી
 - નિવારણ માટે કોનો સંપર્ક કરવો
 - જો ગ્રાહક પરિણામથી સંતુષ્ટ ન હોય તો શું ફરિયાદ કરવી.
 - NHFL નો સ્ટાફ ગ્રાહકને મૂંઝવતા કોઈ પણ પ્રશ્નોમાં મદદ કરશે.
- (f) જો ગ્રાહક તરફથી લેખિતમાં ફરિયાદ મળી હોય, તો કંપની તેને એક અઠવાડિયાની અંદર પહોંચ / જવાબ મોકલવાનો પ્રયાસ કરશે. આ પહોંચમાં ફરિયાદનું નિવારણ કરનાર અધિકારીનું નામ અને હોદ્દો દર્શાવેલ હશે. જો ફરિયાદ NHFL ના નિયુક્ત ટેલિફોન હેલ્પડેસ્ક અથવા કસ્ટમર સર્વિસ નંબર પર ફોન દ્વારા આપવામાં આવે, તો ગ્રાહકને ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર આપવામાં આવશે અને વાજબી સમયગાળામાં પ્રગતિ વિશે માહિતગાર રાખવામાં આવશે.
- (g) બાબતની તપાસ કર્યા પછી, NHFL ગ્રાહકને તેનો અંતિમ જવાબ મોકલશે અથવા જવાબ આપવા માટે શા માટે વધુ સમયની જરૂર છે તે સમજાવશે અને ફરિયાદ મળ્યાના છ અઠવાડિયાની અંદર તેમ કરવાનો પ્રયાસ કરશે અને જો ગ્રાહક હજી પણ સંતુષ્ટ ન હોય તો પોતાની ફરિયાદને આગળ કઈ રીતે લઈ જવી તે વિશે તેને માહિતગાર કરવામાં આવશે.
- (h) પીડિત ઉધાર લેનાર દ્વારા ફરિયાદો નોંધાવવા માટે NHFL તેની ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા (ઇ-મેઇલ આઇડી અને અન્ય સંપર્ક વિગતો કે જેના પર ફરિયાદો નોંધાવી શકાય છે, સમસ્યાના ઉકેલ માટેનો ટર્નઅરાઉન્ડ સમય, આગળના ઉચ્ચ સ્તરે ફરિયાદ મોકલવા માટેનું મેટ્રિક્સ વગેરે) પ્રસિદ્ધ કરશે અને એ સુનિશ્ચિત કરશે કે તે ખાસ કરીને તેની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવે.
- (i) NHFL પોતાની તમામ કચેરીઓ / શાખાઓમાં અને વેબસાઇટ પર સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરશે કે જો ફરિયાદ પર કંપની તરફથી એક મહિનાના સમયગાળામાં કોઈ પ્રતિસાદ ન મળે અથવા મળેલા પ્રતિસાદથી સંતોષ ન થાય, તો ફરિયાદકર્તા નેશનલ હાઉસિંગ બેંકના ફરિયાદ નિવારણ વિભાગનો સંપર્ક <https://grids.nhbonline.org.in> લિંક પર ઓનલાઇન ફરિયાદ નોંધીને અથવા લિંક <https://www.nhb.org.in/wp-content/uploads/2021/08/Grievance-Redressal-Policy-hindi-english.pdf> પર ઉપલબ્ધ નિર્ધારિત ફોર્મમાં પોસ્ટ દ્વારા ઓફલાઇન મોડમાં, કમ્પ્લેઇન્ટ રિડ્રેસલ સેલ, ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ સુપરવિઝન, નેશનલ હાઉસિંગ બેંક, કોર 5A, ઇન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર, લોધી રોડ, નવી દિલ્હી - 110 003 પર કરી શકે છે.

(XII) સામાન્ય

- (a) લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલા હેતુઓ સિવાય NHFL ઉધાર લેનારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાનું ટાળશે (જ્યાં સુધી ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરાયેલી માહિતી ધ્યાનમાં ન આવી હોય).
- (b) ઉધાર લેનાર ખાતાની બદલી માટે ઉધાર લેનાર તરફથી વિનંતી મળવાના કિસ્સામાં, NHFL ની સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતી મળ્યાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવી બદલી કાયદાને અનુરૂપ પારદર્શક કરારની શરતો અનુસાર રહેશે.
- (c) જ્યારે પણ લોન આપવામાં આવે છે, ત્યારે NHFL ગ્રાહકને પુનઃચુકવણીની રકમ, મુદત અને પુનઃચુકવણીની આવર્તન દ્વારા પુનઃચુકવણીની પ્રક્રિયા સમજાવશે. જો કે, જો ગ્રાહક પુનઃચુકવણીના સમયપત્રકનું પાલન ન કરે, તો લેણાંની વસૂલાત માટે દેશના કાયદા અનુસાર નિર્ધારિત પ્રક્રિયા અનુસરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને નોટિસ મોકલીને અથવા રૂબરૂ મુલાકાત લઈને અને/અથવા જામીનગીરી (જો કોઈ હોય તો) નો કબજો લઈને યાદ અપાવવાનો સમાવેશ થશે.
- (d) લોનની વસૂલાતની બાબતમાં, કંપની અયોગ્ય હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં, જેમ કે અસમયે દેવાદારોને સતત પરેશાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે સ્નાયુબળનો ઉપયોગ કરવો વગેરે. કંપની એ વાત સુનિશ્ચિત કરશે કે સ્ટાફ ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વર્તે તે માટે પર્યાપ્ત રીતે ટ્રેનિંગ લીધી હોય.

- (e) કંપની સખત રીતે એ સુનિશ્ચિત કરશે કે કંપની અથવા તેના એજન્ટો નીચેની બાબતોનો આશરો ન લે: (i) તેમના દેવાની વસૂલાતના પ્રયાસોમાં કોઈ પણ વ્યક્તિ સામે મૌખિક અથવા શારીરિક રીતે કોઈ પણ પ્રકારની ધાકધમકી અથવા હેરાનગતિ કરવી, જેમાં ઉધાર લેનારના પરિવારના સભ્યો, રેફરી (સંદર્ભ આપનાર વ્યક્તિઓ) અને મિત્રોને જાહેરમાં અપમાનિત કરવા અથવા તેમની પ્રાઇવસી (ખાનગી જીવન) માં દખલ કરવાના હેતુથી કરાયેલા કૃત્યોનો સમાવેશ થાય છે, (ii) મોબાઇલ પર અથવા સોશિયલ મીડિયા દ્વારા અયોગ્ય સંદેશાઓ મોકલવા, (iii) ધમકીભર્યા અને/અથવા અનામી ફોન કરવા, (iv) બાકી લોનની વસૂલાત માટે ઉધાર લેનારને સતત ફોન કરવા અને/અથવા સવારે 8:00 વાગ્યા પહેલાં અને રાત્રે 7:00 વાગ્યા પછી ફોન કરવા, (v) ખોટી અને ભ્રામક રજૂઆતો કરવી, વગેરે.
- (f) કંપની રિકવરી એજન્ટોને રોકવા માટેની માર્ગદર્શિકા પર મંજૂર કરાયેલી નીતિ (પોલિસી) ધરાવે છે.
- (g) NHFL નીચેની પરિસ્થિતિઓમાં હાઉસિંગ લોનના પ્રી-ક્લોઝર પર પૂર્વયુક્તવણી શુલ્ક અથવા દંડ વસૂલશે નહીં:
- જ્યાં હાઉસિંગ લોન ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરના આધારે હોય અને કોઈ પણ સ્ત્રોતમાંથી સમય પહેલાં બંધ કરવામાં આવી હોય.
 - જ્યાં હાઉસિંગ લોન ફિક્સ્ડ વ્યાજ દરના આધારે હોય અને ઉધાર લેનાર દ્વારા પોતાના અંગત સ્ત્રોતોમાંથી સમય પહેલાં લોન બંધ કરવામાં આવી હોય.
- આ હેતુ માટે "પોતાના સ્ત્રોત" શબ્દનો અર્થ બેંક/ HFC/ NBFC અને/અથવા કોઈ નાણાકીય સંસ્થા પાસેથી ધિરાણ લેવા સિવાયના અન્ય કોઈ પણ સ્ત્રોત થાય છે.
- તમામ ડ્યુઅલ/ સ્પેશિયલ રેટ (ફિક્સ્ડ અને ફ્લોટિંગનું સંયોજન) ધરાવતી હાઉસિંગ લોનને પ્રી-ક્લોઝર સમયે લોન ફિક્સ્ડ રેટ પર છે કે ફ્લોટિંગ રેટ પર છે તેના આધારે ફિક્સ્ડ/ ફ્લોટિંગ રેટને લાગુ પડતા પ્રી-ક્લોઝરના નિયમો લાગુ થશે.
- (h) ડ્યુઅલ/ સ્પેશિયલ રેટ હાઉસિંગ લોનના કિસ્સામાં, ફિક્સ્ડ વ્યાજ દરનો ગાળો પૂરો થયા પછી લોન ફ્લોટિંગ રેટ લોનમાં રૂપાંતરિત થઈ જાય તે પછી ફ્લોટિંગ રેટ માટેના પ્રી-ક્લોઝરના નિયમો લાગુ થશે. આ નિયમ હવે પછી ફોરક્લોઝ કરવામાં આવતી આવી તમામ ડ્યુઅલ/ સ્પેશિયલ રેટ હાઉસિંગ લોનને લાગુ પડશે.
- વધુમાં, ફિક્સ્ડ રેટ લોન એ છે જેમાં લોનની સમગ્ર અવધિ માટે વ્યાજનો દર નક્કી રહે છે.
- (i) NHFL નીચેના પર ફોરક્લોઝર શુલ્ક / પૂર્વયુક્તવણી દંડ વસૂલશે નહીં:
- સહ-જવાબદાર વ્યક્તિ(ઓ) સાથે અથવા તેના વિના, વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારને વ્યવસાય સિવાયના અન્ય હેતુઓ માટે મંજૂર કરાયેલી કોઈ પણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર;
 - સહ-જવાબદાર વ્યક્તિ(ઓ) સાથે અથવા તેના વિના, વ્યક્તિગત અને માઇક્રો અને સ્મોલ એન્ટરપ્રાઇઝિસ (MSEs) ઉધાર લેનારને વ્યવસાયિક હેતુ માટે મંજૂર કરાયેલી કોઈ પણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર, જેમાં મંજૂર કરાયેલી રકમ/મર્યાદા ₹50 લાખ સુધીની હોય;
- ડ્યુઅલ/સ્પેશિયલ રેટ (ફિક્સ્ડ અને ફ્લોટિંગ રેટનું સંયોજન) લોન માટે, પૂર્વયુક્તવણીના સમયે લોન ફ્લોટિંગ રેટ પર છે કે નહીં તેના આધારે ઉપરોક્ત નિયમ લાગુ થશે.
- (g) ફોરક્લોઝર શુલ્ક કંપનીની વ્યાજ દર નીતિ અનુસાર અથવા મંજૂરી પત્ર, લોન કરાર, MITC અને KFS માં જાહેર કર્યા મુજબ વસૂલવામાં આવશે.
- (k) જ્યારે કંપનીની વિનંતી કે આગ્રહ પર પૂર્વયુક્તવણી કરવામાં આવે ત્યારે કંપની કોઈ પણ શુલ્ક વસૂલશે નહીં.
- (l) NHFL KFS પર RBI FPC ડિરેક્શન્સમાં સમાવિષ્ટ સૂચનાઓનું પણ પાલન કરશે.
- (m) કંપની અને વ્યક્તિગત ઉધાર લેનાર વચ્ચે સંમત થયેલી હાઉસિંગ લોનની મુખ્ય શરતો અને નિયમોને ઝડપથી અને સારી રીતે સમજવામાં સરળતા રહે તે માટે, કંપની આરબીઆઈ એફપીસી ડિરેક્શન્સમાં નિર્ધારિત સૂચનાત્મક ફોર્મેટમાં તમામ કિસ્સાઓમાં આવી લોનની અન્ય સૌથી મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમો (MITC) ધરાવતો દસ્તાવેજ મેળવશે. આ દસ્તાવેજ કંપની દ્વારા મેળવવામાં આવતા હાલના લોન અને જામીનગીરીના દસ્તાવેજો ઉપરાંતનો રહેશે. કંપની ઉક્ત દસ્તાવેજ બે નકલોમાં અને ઉધાર લેનાર સમજી શકે તેવી ભાષામાં તૈયાર કરશે, જેમાંથી ઉક્ત દસ્તાવેજની એક નકલ, પહોંચ લઈને ઉધાર લેનારને આપવાની રહેશે.
- (n) કંપનીની કામગીરીમાં પારદર્શિતાને પ્રોત્સાહન આપવા માટે કંપની વિવિધ મુખ્ય પાસાઓ જેમ કે સર્વિસ ચાર્જ, વ્યાજના દરો, દંડાત્મક શુલ્ક (જો કોઈ હોય તો), ઓફર કરવામાં આવતી સેવાઓ, ઉત્પાદનની માહિતી, વિવિધ

વ્યવહારો માટેના સમયના ધોરણો, કાનૂની વારસદારોને જંગમ/સ્થાવર મિલકતના મૂળ દસ્તાવેજો પરત કરવાની પ્રક્રિયા અને ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર વગેરે પ્રદર્શિત કરશે. કંપની લાગુ પડતા RBI FPC ડિરેક્શન્સ અનુસાર "નોટિસ બોર્ડ", "બુકલેટ્સ/બ્રોશર્સ", "વેબસાઇટ", "પ્રદર્શનના અન્ય માધ્યમો" અને "અન્ય મુદ્દાઓ" પરની સૂચનાઓનું પાલન કરશે.

- (g) NHFL તેમના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશે હિન્દી, અંગ્રેજી અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષામાંથી કોઈ પણ એક અથવા વધુ ભાષાઓમાં પ્રદર્શિત કરશે.
- (h) NHFL લોન આપવા ની બાબતમાં લિંગ, જ્ઞાતિ અને ધર્મના આધારે કોઈ ભેદભાવ રાખશે નહીં. જો કે, આ નિયમ NHFL ને સમાજના વિવિધ વર્ગો માટે ઘડવામાં આવેલી યોજનાઓ શરૂ કરવા અથવા તેમાં ભાગ લેવાથી રોકતો નથી.
- (i) આ સંહિતાનો પ્રચાર કરવા માટે, NHFL નીચે મુજબની બાબતો કરશે:
 - હાલના અને નવા ગ્રાહકોને આ સંહિતાની એક નકલ પૂરી પાડશે;
 - વિનંતી કરવા પર આ સંહિતા કાઉન્ટર પર અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક પત્રવ્યવહાર અથવા મેઇલ દ્વારા ઉપલબ્ધ કરાવશે;
 - આ સંહિતા દરેક શાખા પર અને વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવશે; અને
 - એ વાત સુનિશ્ચિત કરશે કે સ્ટાફે આ સંહિતા વિશે સંબંધિત માહિતી પ્રદાન કરવા અને આ સંહિતાનો વ્યવહારમાં અમલ કરવા માટે ટ્રેનિંગ પ્રાપ્ત કરી હોય.

(XIII) શારીરિક રીતે અક્ષમ/દ્રષ્ટિહીન વ્યક્તિઓ માટે લોનની સુવિધાઓ

- NHFL કંપનીની કોઈ પણ શાખામાં શારીરિક અથવા દ્રષ્ટિહીન અરજદારોને તેમની વિકલાંગતાના આધારે લોનની સુવિધાઓ સંહિતાના ઉત્પાદનો, સેવાઓ અને સુવિધાઓ પૂરી પાડવામાં કોઈ ભેદભાવ રાખશે નહીં.
- NHFL દ્રષ્ટિહીન ગ્રાહક પર વ્યાજની ચુકવણી, જામીનગીરી અને અન્ય શરતોનો કોઈ વધારાનો બોજ લાદશે નહીં.
- NHFL તમામ સ્તરના કર્મચારીઓ માટે આયોજિત તમામ તાલીમ કાર્યક્રમોમાં કાયદા અને આંતરરાષ્ટ્રીય સંમેલનો દ્વારા બાંહેધરી આપવામાં આવેલા વિકલાંગ વ્યક્તિઓના અધિકારો પરના એક યોગ્ય મોડ્યુલનો સમાવેશ કરશે.
- NHFL કંપનીના ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર હેઠળ વિકલાંગ વ્યક્તિઓની ફરિયાદોનું નિવારણ સુનિશ્ચિત કરશે.
- NHFL દ્રષ્ટિહીન/શારીરિક રીતે અક્ષમ ગ્રાહકોની સુવિધાઓના સંદર્ભમાં RBI FPC ડિરેક્શન્સમાં દર્શાવેલ લાગુ પડતી જોગવાઈઓનું પાલન કરશે.

(XIV) બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી

- a) NHFL ના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ ફરિયાદો અને ગ્રીવાન્સનું નિવારણ કરવા માટે સંસ્થાની અંદર યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર નક્કી કરશે. આવું તંત્ર એ વાત સુનિશ્ચિત કરશે કે ધિરાણ આપનારી સંસ્થાના અધિકારીઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદોની સુનાવણી અને નિકાલ ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તર પર કરવામાં આવે.
- b) કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરો પર ઉચિત વ્યવહાર સંહિતાના પાલનની અને ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની કામગીરીની સમયાંતરે સમીક્ષા કરશે. આવી સમીક્ષાઓનો એક એકીકૃત અહેવાલ નિયમિત અંતરાલો પર પરંતુ ઓછામાં ઓછા વાર્ષિક ધોરણે બોર્ડ સમક્ષ રજૂ કરવામાં આવી શકે છે.

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા/નેશનલ હાઉસિંગ બેંક અને/અથવા અન્ય નિયમનકારો દ્વારા સમયાંતરે સૂચવવામાં આવતા કોઈ પણ ફેરફારો/સુધારાઓ સાથે આ સંહિતા આપોઆપ સુધારેલી ગણાશે.