



ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

NHFPL ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

કોડનો પરિચય અને પ્રયોજ્યતા

આ કોડ નિવાસ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (ત્યારબાદ "NHFPL" અથવા "કંપની" તરીકે ઓળખાય છે) કે જે માસ્ટર ડાયરેક્શન - નોન બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપની (રિઝર્વ બેંક) નિર્દેશો, 2021 ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI) દ્વારા જારી કરવામાં આવેલ છે તેના અનુસાર ઘડવામાં આવ્યો છે અને જાહેર જનતાની માહિતી માટે દરેક શાખા પર ઉપલબ્ધ કરાવી અને કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત અને પ્રસારિત કરાશે.

આ કોડ કંપનીના તમામ ઉત્પાદનો અને સેવાઓને લાગુ પડશે, પછી ભલે તે NHFPL દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવે, અથવા ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ (સ્વ-માલિકીનું અને/અથવા આઉટસોર્સિંગ વ્યવસ્થા હેઠળ) કાઉન્ટર પર, ફોન પર, પોસ્ટ દ્વારા, ઇન્ટરેક્ટિવ ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો દ્વારા, ઇન્ટરનેટ પર અથવા અન્ય કોઈપણ પદ્ધતિ દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવે છે. આ કોડ માર્કેટિંગ, લોન ઓરિજિનેશન પ્રોસેસિંગ અને સર્વિસિંગ અને કલેક્શન પ્રવૃત્તિઓ અને કંપની દ્વારા રોકાયેલા વિવિધ સેવા પ્રદાતાઓ સહિતની કામગીરીના તમામ પાસાઓ પર લાગુ થશે.

કોડના હેતુઓ

શ્રેષ્ઠ કોર્પોરેટ પ્રેક્ટિસના ભાગ રૂપે સેવા આપવા અને વ્યવસાયિક વ્યવહારમાં પારદર્શિતા પ્રદાન કરવા માટે, કંપનીએ આ કોડ વિકસાવ્યો છે અને અપનાવ્યો છે:

- ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરીને સારી અને ન્યાયી પ્રેક્ટિસને પ્રોત્સાહન આપવા;
- પારદર્શિતા વધારવી જેથી ગ્રાહક કંપની પાસેથી વ્યાજબી રીતે અપેક્ષા રાખી શકે તેવી સેવાઓની વધુ સારી સમજણ મેળવી શકે;
- ઉચ્ચ ઓપરેટિંગ ધોરણો હાંસલ કરવા માટે, સ્પર્ધા દ્વારા માર્કેટ ફોર્સને પ્રોત્સાહિત કરવા માટે;
- કંપની અને તેના ગ્રાહક વચ્ચે વાજબી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવા; તથા
- હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ સિસ્ટમમાં વિશ્વાસ કેળવવો.

(II) લોન માટેની અરજીઓ અને તેમની પ્રક્રિયા

- કંપનીની અંદર અથવા તૃતીય પક્ષો સાથેના તમામ સંચાર માટે NHFPLની સત્તાવાર ભાષા અંગ્રેજી રહેશે.
- ઋણ લેનારા સાથેની તમામ વાતચીત અંગ્રેજી અથવા સ્થાનિક ભાષામાં / લેનારા સમજી શકે તે ભાષામાં હોવી જોઈએ.
- NHFPL સંબંધિત ઋણ લેનાર પાસેથી પુષ્ટિ લેશે કે ઋણ લેનાર સાથેના તમામ સંચાર અંગ્રેજી અથવા સ્થાનિક ભાષામાં / લેનારા સમજી શકે તે ભાષામાં હશે અને તેઓ નિયમો અને શરતો સમજી ગયા છે.
- NHFPL લોન લેનારને લોન અરજીની પ્રક્રિયા કરવા માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી/ચાર્જીસ, રિફંડપાત્ર ફીની રકમ, જો કોઈ હોય તો, જો લોનની રકમ મંજૂર/વિતરિત કરવામાં આવી નથી, તો પૂર્વ-ચૂકવણીના વિકલ્પો અને ચાર્જ , જો કોઈ હોય તો, વિલંબિત પુનઃચૂકવણી માટે દંડના ચાર્જ /દંડ, જો કોઈ હોય તો, લોનને નિશ્ચિતમાંથી ફ્લોટિંગ રેટમાં બદલવા માટેના રૂપાંતરણ ચાર્જ અથવા તેનાથી વિપરીત, જો લાગુ હોય તો, કોઈપણ વ્યાજ રીસેટ કલમનું અસ્તિત્વ અને અન્ય કોઈપણ બાબત જે લેનારાના હિતને અસર કરે છે, તે અંગેની તમામ માહિતી પારદર્શક રીતે જાહેર કરશે. બીજા શબ્દોમાં કહીએ તો, NHFPL એ પારદર્શક રીતે લોન અરજીની પ્રક્રિયા/મંજૂર કરવામાં સામેલ તમામ ચાર્જ સહિત 'બધા ખર્ચ સહિત' જાહેર કરવું જોઈએ અને તે ખાતરી કરશે કે આવા ચાર્જ /ફી ભેદભાવ વિનાની છે.
- લોન અરજી ફોર્મમાં જરૂરી માહિતી શામેલ હશે જે ઋણ લેનારના હિતને અસર કરે છે, જેથી અન્ય MFCS દ્વારા ઓફર કરાયેલ નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરીને ઋણ લેનારા યોગ્ય જાણકાર નિર્ણય લઈ શકે.

NHFPL ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

- f) KYC દસ્તાવેજો સહિત લોન અરજી સાથે સબમિટ કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજો લોન લેનારને અલગથી જણાવવામાં આવશે અથવા લોન અરજી ફોર્મમાં શામેલ કરવામાં આવશે.
- g) NHFPL સંભવિત ઋણ લેનારને લોન અરજીની રસીદની એક સ્વીકૃતિ પહોંચ પ્રદાન કરશે. અને એ સમયમર્યાદા કે જેમાં લોનની અરજીઓનો નિકાલ કરવામાં આવશે, તે સ્વીકૃતિમાં દર્શાવવામાં આવશે.

(III) લોનનું મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો

- (a) NHFPL અરજી સમયે ગ્રાહકો પાસેથી લોનની અરજીની પ્રક્રિયા કરવા માટે જરૂરી તમામ વિગતો એકત્ર કરશે. જો કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર હોય, તો ઋણ લેનારને તરત જ જણાવવામાં આવશે અથવા તેમનો ફરીથી સંપર્ક કરવામાં આવશે.
- (b) NHFPL દ્વારા ઋણ લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લેનારા સમજી શકે તેવી ભાષામાં, મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્યથા દ્વારા લોન અરજીનું ભવિષ્ય લેખિતમાં જણાવવું જોઈએ. લોન મંજૂર કરવાના કિસ્સામાં, મંજૂરી પત્રમાં વાર્ષિક વ્યાજ દર, અરજી કરવાની પદ્ધતિ, EMI માળખું, પૂર્વચુકવણી ચાર્જ, દંડ (જો કોઈ હોય તો) સહિતના નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમનો સમાવેશ થવો જોઈએ અને લેનારા દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની લેખિત સ્વીકૃતિ તેમના રેકૉર્ડ પર રાખવામાં આવશે.
- (c) NHFPL લોન એગ્રીમેન્ટમાં મોડી ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવેલા દંડના ચાર્જીસનો ઉલ્લેખ બોલ્ડ અક્ષરોમાં કરશે.
- (d) NHFPL લોનની મંજૂરી/વિતરણ સમયે દરેક ઋણ લેનારાઓને લોન એગ્રીમેન્ટમાં જણાવેલ દરેક બિડાણની નકલ સાથે લોન એગ્રીમેન્ટની એક નકલ હંમેશા પ્રદાન કરશે.
- (e) NHFPL તેના ઋણ લેનારને લોન અરજી નકારવા માટેના કારણ(કારણો) લેખિતમાં જણાવશે.

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

- (a) NHFPL લોન કરાર/મંજૂરી પત્રમાં આપવામાં આવેલ વિતરણ સમયપત્રક અનુસાર લોન વિતરણ કરશે.
- (b) NHFPL લોન લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લોન લેનાર સમજી શકે તેવી ભાષામાં નોટિસ આપશે જેમાં ડિસ્બર્સમેન્ટ શેડ્યૂલ, વ્યાજ દર, સર્વિસ ચાર્જ, પૂર્વચુકવણી ચાર્જ, અન્ય લાગુ ફી/ચાર્જ વગેરેનો સમાવેશ થાય છે. વ્યાજ દરો અને ચાર્જ માં ફેરફાર સંભવિત રીતે કરવામાં આવશે અને આ સંબંધમાં યોગ્ય શરત લોન કરારમાં સામેલ કરવામાં આવશે. જો આવો ફેરફાર ગ્રાહકના ગેરલાભ માટે હોય, તો તે/તેણી 60 દિવસની અંદર અને નોટિસ આપ્યા વિના પોતાનું એકાઉન્ટ બંધ કરી શકે છે અથવા કોઈ વધારાના ચાર્જ અથવા વ્યાજ ચૂકવ્યા વિના તેને સ્વિચ કરી શકે છે.
- (c) કરાર હેઠળ ચૂકવણી અથવા કામગીરીને પછી ખેંચવા / વેગ આપવા અથવા વધારાની સિક્યોરિટીઝ મેળવવાનો નિર્ણય લોન કરાર સાથે સુસંગત રહેશે.
- (d) NHFPL તમામ લેણાંની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર તમામ સિક્યોરિટીઝને કોઈપણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન NHFPL ઋણ લેનાર સામે હોઈ શકે તેવા અન્ય કોઈપણ દાવા માટે મુક્ત કરશે. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી NHFPL જે શરતો હેઠળ સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે લોન લેનારને તેના વિશે નોટિસ આપવામાં આવશે.
- (e) NHFPL તમામ મૂળ જંગમ/સ્થાવરમિલકતના દસ્તાવેજો જાહેર કરશે અને લોન ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસની અંદર કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલા ચાર્જીસને દૂર કરશે. ઉક્ત સમય કરતાં વધુ વિલંબના કિસ્સામાં, NHFPL આવા વિલંબના કારણો ઋણ લેનારને જણાવશે અને વિલંબના દરેક દિવસ માટે INR 5,000/- ના

NHFPL ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

દરે ઋણ લેનારને વળતર આપશે, જ્યાં વિલંબ કોઈપણ લાગુ કાયદા મુજબ અન્ય વળતર મેળવવા સિવાય NHFPL ને શિરે રહેશે.

- (f) મૂળ સ્થાવર/જંગમ મિલકતના દસ્તાવેજોને નુકશાન/ખોવાવાના કિસ્સામાં, આંશિક અથવા સંપૂર્ણ, NHFPL ઋણ લેનારને જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં મદદ કરશે અને વળતર ચૂકવવા ઉપરાંત સંકળાયેલ અન્ય ખર્ચો પણ ઉઠાવશે. જો કે, આવા કિસ્સાઓમાં, HFCSને આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે 30 દિવસનો વધારાનો સમય ઉપલબ્ધ રહેશે અને વિલંબિત સમયગાળાની પેનલ્ટી ત્યાર બાદ ગણવામાં આવશે (એટલે કે કુલ 60 દિવસની મુદત પછી).

(g)

(IV) ફેર પ્રેક્ટિસ કોડની વાતચીત કરવાની ભાષા અને રીત

કંપની RBI ના માસ્ટર ડાયરેક્શન પર આધારિત ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની મંજૂરી સાથે મૂકશે અને આવા મંજૂર કરાયેલ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ ઋણ લેનારાઓને ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે (સ્થાનિક ભાષામાં પ્રાધાન્ય અથવા ઋણ લેનાર સમજે તે ભાષામાં) અને કંપનીની વેબસાઈટ પર વિવિધ હિસ્સેદારોની માહિતી માટે કોડ પણ મૂકવામાં આવશે.

(V) HFCS દ્વારા વસૂલવામાં આવતા વધુ પડતા વ્યાજનું નિયમન

- a) NHFPLનું બોર્ડ સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લઈને વ્યાજ દરનું મોડલ અપનાવશે જેમ કે લંડોનની કિંમત, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ અને લોન અને એડવાન્સિસ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજ, પ્રક્રિયા અને અન્ય ચાર્જ (દંડના વ્યાજ સહિત, જો કોઈ હોય તો) નક્કી કરાશે. વ્યાજના દર અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ અને ઋણ લેનારાઓની વિવિધ શ્રેણીઓ પાસેથી વ્યાજના અલગ-અલગ દર વસૂલવા માટેનો તર્ક ઋણ લેનાર અથવા ગ્રાહકને અરજી ફોર્મમાં જણાવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવશે.
- b) વ્યાજના દરો અને જોખમોના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ, અને દંડાત્મક ચાર્જ (જો કોઈ હોય તો) પણ કંપનીઓની વેબસાઈટ પર અથવા સંબંધિત અખબારોમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવશે. વેબસાઈટ પર પ્રકાશિત અથવા અન્યથા પ્રકાશિત કરવામાં આવેલી માહિતી જ્યારે પણ વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર થાય ત્યારે અપડેટ કરવામાં આવશે.
- c) વ્યાજનો દર અને દંડના ચાર્જ (જો કોઈ હોય તો) વાર્ષિક દર હોવા જોઈએ જેથી કરીને ઋણ લેનારા ચોક્કસ દરોથી વાકેફ હોય કે જે તેમના ખાતામાં વસૂલવામાં આવશે.
- d) ઋણ લેનારાઓ પાસેથી વસૂલવામાં આવેલા હપ્તાઓ સ્પષ્ટપણે વ્યાજ અને મુદ્દલ વચ્ચેના વિભાજનને દર્શાવતા હોવા જોઈએ.
- e) કંપની ઋણ લેનારાઓ સાથેના સંચારમાં પર્યાપ્ત પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા પ્રક્રિયા અને કામગીરી પર દેખરેખ રાખવા માટે એક આંતરિક મિકેનિઝમ સ્થાપિત કરશે.

(VI) બાંહેધરી આપનાર

જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ લોન માટે બાંહેધરી આપનાર બનવાનું વિચારે છે, ત્યારે તેને/તેણીને નીચેની બાબતો વિશે જાણ કરવી જોઈએ

- a) બાંહેધરી આપનાર તરીકેની તેની/તેણીની જવાબદારી;

NHFPL ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

- જવાબદારીની રકમ કે જે તે/તેણી પોતાને કંપનીને પ્રતિબદ્ધ કરશે;
- સંજોગો કે જેમાં NHFPL તેને/તેણીને તેની/તેણીની જવાબદારી ચૂકવવા માટે બોલાવશે;
- શું NHFPL પાસે કંપનીમાં તેના/તેણીના અન્ય નાણાંનો આશ્રય છે જો તે/તેણી બાંહેધરી આપનાર તરીકે ચૂકવણી કરવામાં નિષ્ફળ જાય;
- શું બાંહેધરી આપનાર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારીઓ ચોક્કસ માત્રા સુધી મર્યાદિત છે અથવા તે અમર્યાદિત છે; અને
- સમય અને સંજોગો કે જેમાં બાંહેધરી આપનાર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારીઓ છૂટા કરવામાં આવશે તેમજ NHFPL તેને આ વિશે જે રીતે સૂચિત કરશે;
- જો બાંહેધરી આપનાર લેણદાર/ધિરાણકર્તા દ્વારા કરવામાં આવેલી માંગનું પાલન કરવાનો ઇનકાર કરે છે, બાકીની ચૂકવણી કરવા માટે પૂરતા સાધનો હોવા છતાં, આવા બાંહેધરી આપનારને પણ વિલકુલ ડિફોલ્ટર તરીકે ગણવામાં આવશે.
- એ ઋણ લેનારની નાણાકીય સ્થિતિમાં કોઈપણ ભૌતિક પ્રતિકૂળ ફેરફાર/રો કે જેમને તે/તેણી બાંહેધરી આપતા હોય.

(VII) બાકી લેણાંની વસૂલાત

જ્યારે પણ લોન આપવામાં આવે છે, NHFPL ગ્રાહકને ચૂકવણીની રકમ, મુદત અને સમયાંતરે ચૂકવણીની પ્રક્રિયા સમજાવશે. તેમ છતાં જો ગ્રાહક પુનઃચૂકવણીના સમયપત્રકનું પાલન ન કરે, તો લેણાંની વસૂલાત માટે જમીનના કાયદા અનુસાર નિર્ધારિત પ્રક્રિયાને અનુસરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને નોટિસ મોકલીને અથવા વ્યક્તિગત મુલાકાત લઈને અને/અથવા સુરક્ષાનો કબજો જો કોઈ હોય તો તેને યાદ કરાવવાનો સમાવેશ થાય છે.

લોનની વસૂલાતની બાબતમાં, કંપનીએ સત્તામણીનો આશરો લેવો જોઈએ નહીં જેમ કે ઋણધારકોને વિષમ કલાકોમાં સતત પરેશાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે બળ પ્રયોગનો ઉપયોગ કરવો વગેરે. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે સ્ટાફને પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવી છે.

NHFPL ની કલેક્શન પોલિસી સૌજન્ય, ઉચિત સારવાર અને સમજાવટ પર બનેલી છે. NHFPL ગ્રાહકોના વિશ્વાસ અને લાંબા ગાળાના સંબંધોને ઉત્તેજન આપવામાં માને છે. કંપની બોર્ડની મંજૂરી સાથે RBI માસ્ટર ડાયરેક્શન મુજબ જ્યારે તે લાગુ થશે ત્યારે રિકવરી એજન્ટ્સને જોડવા માટેની માર્ગદર્શિકા અપનાવશે.

સ્ટાફના તમામ સભ્યો અથવા NHFPL નું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત કોઈપણ વ્યક્તિએ કલેક્શન અથવા/અને સિક્યોરિટી પુનઃપ્રાપ્તિમાં નીચે જણાવેલ માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરવું જોઈએ:

- ગ્રાહકનો સામાન્ય રીતે તેની પસંદગીના સ્થળે અને તેના રહેઠાણના સ્થળે, કોઈ નિર્દિષ્ટ સ્થળની ગેરહાજરીમાં અને જો તેના નિવાસસ્થાને અનુપલબ્ધ હોય તો, રોજગાર /વ્યવસાયના સ્થળે સંપર્ક કરવામાં આવશે.
- NHFPL નું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટેની ઓળખ અને સત્તા ગ્રાહકને પ્રથમ તબક્કે જ જણાવવી જોઈએ.
- ગ્રાહકની ગોપનીયતાનો આદર થવો જોઈએ.
- ગ્રાહક સાથેની વાતચીત સભ્ય રીતે હોવી જોઈએ.
- NHFPL ના પ્રતિનિધિઓએ ગ્રાહકોનો 08:00 કલાકથી 19:00 કલાકની વચ્ચે સંપર્ક કરવો જોઈએ, સિવાય કે ગ્રાહકના વ્યવસાય અથવા વ્યવસાયના વિશેષ સંજોગોમાં, અન્યથા જરૂરી હોય.
- કોઈ ચોક્કસ સમયે અથવા કોઈ ચોક્કસ સ્થળે કોલ ટાળવા માટે ગ્રાહકની વિનંતીને શક્ય હોય ત્યાં સુધી માન આપવામાં આવશે.
- કોલ્સનો સમય અને સંખ્યા અને વાતચીતની વિષયવસ્તુઓનું દસ્તાવેજીકરણ કરવામાં આવશે.

NHFPL ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

- (h) પરસ્પર સ્વીકાર્ય અને વ્યવસ્થિત રીતે લેણાં સંબંધિત વિવાદો અથવા મતભેદોને ઉકેલવા માટે તમામ સહાય આપવામાં આવશે.
- (i) લેણાંની વસૂલાત માટે ગ્રાહકના સ્થળની મુલાકાત દરમિયાન, શિષ્ટાચાર અને શાલીનતા જાળવવામાં આવશે.
- (j) અયોગ્ય પ્રસંગો જેમ કે કુટુંબમાં શોક અથવા આવા અન્ય આપત્તિજનક પ્રસંગોને લેણાં વસૂલવા માટે કોલ/મુલાકાત લેવાનું ટાળવું જોઈએ.
- (k) વાતચીત ફક્ત ગ્રાહક/ઋણ લેનાર અથવા બાંહેધરી આપનાર (માત્ર જો જરૂરી હોય તો) સાથે થવી જોઈએ અને લેનારાના અન્ય કોઈ સંબંધીઓ/ઓળખીતાનો સંપર્ક કરવો જોઈએ નહીં.

(VIII) જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને સેલ્સ

NHFPL

- (a) ખાતરી કરાશે કે તમામ જાહેરાત અને પ્રચાર સામગ્રી સ્પષ્ટ, તથ્યપૂર્ણ છે અને ગેરમાર્ગે દોરનારી નથી.
- (b) કોઈપણ મીડિયા અને પ્રમોશનલ સાહિત્યમાં કોઈપણ જાહેરાતમાં જે સેવા અથવા ઉત્પાદન તરફ ધ્યાન દોરે છે અને તેમાં વ્યાજ દરનો સંદર્ભ શામેલ છે, NHFPL અન્ય ફી અને ચાર્જ પણ સૂચવે છે, જો લાગુ પડતું હોય અને સંબંધિત નિયમો અને શરતોની સંપૂર્ણ વિગતો વિનંતી કરવા પર અથવા વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.
- (c) NHFPL શાખાઓમાં નોટિસો મૂકીને વ્યાજ દરો, સામાન્ય ફી અને ચાર્જિસ (દંડના શુલ્ક સહિત, જો કોઈ હોય તો) વિશેની માહિતી પૂરી પાડશે; ટેલિફોન અથવા હેલ્પ લાઇન દ્વારા; કંપનીની વેબસાઇટ પર; નિયુક્ત સ્ટાફ/હેલ્પ ડેસ્ક મારફતે; અથવા સેવા માર્ગદર્શિકા / ટેરિફ શેડ્યુલ પ્રદાન કરાશે.
- (d) જો NHFPL સપોર્ટ સેવાઓ મેળવવા માટે તૃતીય પક્ષોની સેવાઓ મેળવે છે, તો NHFPL માટે એ જરૂરી રહેશે કે આવા તૃતીય પક્ષોએ ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતી (જો આવા તૃતીય પક્ષો માટે ઉપલબ્ધ હોય તો) NHFPL જેટલી જ ગોપનીયતા અને સુરક્ષા સાથે હેન્ડલ કરવી જોઈશે.
- (e) કંપની, જો યોગ્ય લાગે, તો ગ્રાહકોને તેમના દ્વારા મેળવેલા ઉત્પાદનોની વિવિધ વિશેષતાઓ વિશે જણાવે છે. તેના અન્ય ઉત્પાદનો અથવા ઉત્પાદનો/સેવાઓના સંદર્ભમાં પ્રમોશનલ ઓફર્સ વિશેની માહિતી ગ્રાહકોને માત્ર ત્યારે જ પહોંચાડી શકાય છે જો ગ્રાહકે આવી માહિતી/સેવા પ્રાપ્ત કરવા માટે તેમની સંમતિ મેઇલ દ્વારા અથવા વેબસાઇટ પર અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર નોંધણી કરીને આપી હોય.
- (f) NHFPL ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઓ (DSAs) માટે બોર્ડ દ્વારા માન્ય આચારસંહિતા નિર્ધારિત કરશે, અન્ય બાબતોની સાથે-સાથે મુખ્ય નિર્દેશોમાં સૂચવ્યા મુજબ ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્ડ્સ (DSAs)/ ડાયરેક્ટ માર્કેટિંગ એજન્ડ્સ (DMAs) માટેની આદર્શ આચારસંહિતાને આવરી લે છે, જેની સેવાઓ બજાર ઉત્પાદનો/સેવાઓ માટે લેવામાં આવે છે જે અન્ય બાબતોમાં DSA ને જ્યારે તેઓ વ્યક્તિગત રૂપે અથવા ફોન દ્વારા ઉત્પાદનોના વેચાણ માટે ગ્રાહકનો સંપર્ક કરે છે ત્યારે તેમને પોતાની ઓળખ આપવાની જરૂર પડે છે.
NHFPL પ્રતિનિધિ/કુરિયર અથવા DSAએ કોઈપણ અયોગ્ય વર્તન કર્યું છે અથવા આ સંહિતાનું ઉલ્લંઘન કર્યું છે તેવી ગ્રાહક તરફથી કોઈ ફરિયાદ પ્રાપ્ત થવાના કિસ્સામાં, તપાસ કરવા અને ફરિયાદને હેન્ડલ કરવા અને નુકસાનને ભરપાઈ કરવા માટે યોગ્ય પગલાં લેવાશે.

(IX) ગોપનીયતા અને ગુપ્તતા

- a) NHFPL ગ્રાહકોની તમામ અંગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય માને છે [જ્યારે ગ્રાહકો હવે ગ્રાહક ન હોય ત્યારે પણ (ભૂતપૂર્વ)], અને નીચેના સિદ્ધાંતો અને નીતિઓ દ્વારા માર્ગદર્શન આપવામાં આવશે.

NHFPL ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

- b) NHFPL ગ્રાહકના ખાતા સંબંધિત માહિતી અથવા ડેટા જાહેર કરશે નહીં, પછી ભલે તે ગ્રાહકો દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવેલ હોય અથવા અન્યથા, તેમના જૂથની અન્ય કંપનીઓ/વ્યક્તિ સહિત, નીચેના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓમાં સિવાય અન્ય કોઈને પણ જાહેર કરશે નહીં.
- જો કાયદા દ્વારા માહિતી મંગાઈ અને આપવાની હોય.
 - જો માહિતી જાહેર કરવાની જનતા પ્રત્યે ફરજ હોય તો.
 - જો NHFPLના હિતસંબંધો માટે તેમને માહિતી આપવાની જરૂર હોય (ઉદાહરણ તરીકે, છેતરપિંડી અટકાવવા માટે) પરંતુ તેનો ઉપયોગ ગ્રાહક અથવા ગ્રાહક ખાતાઓ (ગ્રાહકના નામ અને સરનામા સહિત) વિશેની માહિતી અન્ય કોઈને આપવાના કારણ તરીકે કરવામાં આવશે નહીં, માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે જૂથની અન્ય કંપનીઓ સહિત.
 - જો ગ્રાહક NHFPL ને માહિતી જાહેર કરવા કહે, અથવા ગ્રાહકની પરવાનગી સાથે.
 - જો NHFPL ને ગ્રાહકો વિશે સંદર્ભ આપવા માટે કહેવામાં આવે, તો NHFPL તે આપતા પહેલા તેની/તેણીની લેખિત પરવાનગી મેળવશે.
- c) NHFPLએ તેના વિશે રાખેલા વ્યક્તિગત રેકૉર્ડ્સ એક્સેસ કરવા માટે હાલના કાયદાકીય માળખા હેઠળ ગ્રાહકને તેના/તેણીના અધિકારોની મર્યાદા વિશે જાણ કરવામાં આવશે.
- d) NHFPL, NHFPL સહિત કોઈપણ દ્વારા માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ કરશે નહીં, સિવાય કે ગ્રાહક તેમને આમ કરવા માટે વિશેષ રૂપે અધિકૃત કરે.

(X) ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ્સ પર પ્રાપ્ત કરેલ લોન

NHFPL લાગુ પડતી હદ સુધી 2 સપ્ટેમ્બર 2022 ના રોજ "ડિજિટલ ધિરાણ અંગેની માર્ગદર્શિકા" પરના પરિપત્રમાં સમાવિષ્ટ સૂચનાઓ અને સમયાંતરે સુધારેલ સૂચનાઓનું પાલન કરશે.

(XI) ફરિયાદો અને વ્યથા

- (a) NHFPL પાસે તેની દરેક ઓફિસમાં ફરિયાદો અને વ્યથાઓ મેળવવા, નોંધણી કરવા અને નિકાલ કરવા માટેની સિસ્ટમ અને પ્રક્રિયા હશે.
- (b) NHFPL ના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ ફરિયાદો અને વ્યથાઓના નિરાકરણ માટે સંસ્થાની અંદર યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ સ્થાપિત કરશે. આવી મિકેનિઝમ એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ધિરાણ આપતી સંસ્થાના કાર્યકર્તાઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે છે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવે છે.
- (c) ગ્રાહકને જણાવવામાં આવશે કે NHFPL ની ફરિયાદોને ન્યાયી અને ઝડપથી હાથ ધરવા માટેની પ્રક્રિયાની વિગતો ક્યાંથી મેળવવી.
- (d) જો ગ્રાહક ફરિયાદ કરવા માંગે છે, તો તેને નીચે પ્રમાણે જણાવવામાં આવશે:
- કઈ રીતે ફરિયાદ કરવી
 - ક્યાં ફરિયાદ કરી શકાય છે
 - કેવી રીતે ફરિયાદ કરવી જોઈએ
 - જવાબની અપેક્ષા ક્યારે રાખવી
 - નિવારણ માટે કોનો સંપર્ક સાધવો
 - જો ગ્રાહક પરિણામથી ખુશ ન હોય તો શું ફરિયાદ કરવી.
 - NHFPL નો સ્ટાફ ગ્રાહકને કોઈપણ પ્રશ્નો હોય તો તેની મદદ કરશે.

NHFPL ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

- (e) જો કોઈ ગ્રાહક તરફથી લેખિતમાં ફરિયાદ પ્રાપ્ત થઈ હોય, તો NHFPL તેને/તેણીને એક સપ્તાહની અંદર એક સ્વીકૃતિ/પ્રતિભાવ મોકલવાનો પ્રયત્ન કરશે. સ્વીકૃતિમાં તે અધિકારીનું નામ અને હોદ્દો શામેલ હોવો જોઈએ જે ફરિયાદનો સામનો કરશે. જો ફરિયાદ NHFPL ના નિયુક્ત ટેલિફોન હેલ્પડેસ્ક અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર ફોન પર રિલે કરવામાં આવે છે, તો ગ્રાહકને ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર પ્રદાન કરવામાં આવશે અને વાજબી સમયગાળાની અંદર પ્રગતિ વિશે ગ્રાહકને જાણ કરવામાં આવશે.
- (f) આ બાબતની તપાસ કર્યા પછી, NHFPL ગ્રાહકને તેનો અંતિમ પ્રતિસાદ મોકલશે અથવા શા માટે તેને જવાબ આપવા માટે વધુ સમયની જરૂર છે તે સમજાવશે અને ફરિયાદ મળ્યાના છ અઠવાડિયાની અંદર આમ કરવાનો પ્રયાસ કરશે અને તેને/તેણીને જાણ કરાશે કે જો તે/તેણી હજુ પણ સંતુષ્ટ ન હોય તો તેની/તેણીની ફરિયાદ કેવી રીતે આગળ લઈ જઈ શકાય.
- (g) આ સંબંધમાં ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદોના નિરાકરણ માટે ઓછામાં ઓછા બે સભ્યો ધરાવતી ફરિયાદ નિવારણ સમિતિની રચના કરવામાં આવશે. ફરિયાદ નિવારણ સમિતિ એ સુનિશ્ચિત કરશે કે કંપનીના કાર્યકર્તાઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે છે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવે છે.
- (h) NHFPL તેની ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા (ઈ-મેલ આઈડી અને અન્ય સંપર્ક વિગતો કે જેના પર ફરિયાદો નોંધાવી શકાય છે, સમસ્યાના નિરાકરણ માટેનો ટર્નઅરાઉન્ડ સમય, ઉન્નતિ માટે મેટ્રિક્સ વગેરે) પીડિત લેનારા દ્વારા ફરિયાદો નોંધાવવા માટે જાહેર કરશે અને ખાતરી કરશે કે તે ખાસ કરીને તેની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવે છે.
- (i) NHFPL તેની તમામ કચેરીઓ/શાખાઓમાં અને વેબસાઇટ પર સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરશે કે ફરિયાદને એક મહિનાની અંદર કંપની તરફથી પ્રતિસાદ ન મળે અથવા મળેલા પ્રતિભાવથી અસંતુષ્ટ હોય, તો ફરિયાદકર્તા <https://grids.nhbonline.org.in> લિંક પર ઓનલાઇન મોડમાં ફરિયાદ નોંધાવીને નેશનલ હાઉસિંગ બેંકના ફરિયાદ નિવારણ સેલનો સંપર્ક કરી શકે છે અથવા ઓફલાઇન મોડમાં પોસ્ટ દ્વારા, નિયત ફોર્મમાં લિંક <http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%9393Physical-Mode.pdf> પર ઉપલબ્ધ છે, ત્યાં ફરિયાદ નિવારણ સેલ, નિયમન અને દેખરેખ વિભાગ, નેશનલ હાઉસિંગ બેંક, 4થો માળ, કોર 5A, ઈન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર, લોધી રોડ, નવી દિલ્હી – 110 003 નો સંપર્ક કરી શકે છે.

(XII) સાધારણ

- (a) NHFPL લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય ઋણલેનારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાથી દૂર રહેશે (જ્યાં સુધી માહિતી, જે ઋણલેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય, તેની નોંધ લેવામાં આવી ન હોય).
- (b) ઋણખાતું ટ્રાન્સફર કરવા માટે ઋણલેનાર પાસેથી વિનંતીની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે કંપનીનો વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર કાયદાના અનુસંધાનમાં પારદર્શક કરારની શરતો મુજબ થશે.
- (c) NHFPL નીચેની પરિસ્થિતિઓમાં હાઉસિંગ લોનના પ્રી-ક્લોઝર પર પ્રી-પેમેન્ટ લેવી અથવા પેનલ્ટી વસૂલશે નહીં:

- જ્યાં હાઉસિંગ લોન ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરના આધારે હોય છે અને કોઈપણ સ્ત્રોતમાંથી પ્રી-ક્લોઝર હોય છે.
- જ્યાં હાઉસિંગ લોન નિશ્ચિત વ્યાજ દરના આધારે હોય અને લોન લેનાર દ્વારા તેમના પોતાના સ્ત્રોતમાંથી પૂર્વ-બંધ કરવામાં આવે.

ઉદ્દેશ્ય માટે "પોતાના સ્ત્રોત" અભિવ્યક્તિનો અર્થ બેંક/HFC/NBFC અને/અથવા નાણાકીય સંસ્થા પાસેથી ઋણલેવા સિવાયના કોઈપણ સ્ત્રોતનો થાય છે.

NHFPL ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

તમામ ડ્યુઅલ/સ્પેશિયલ રેટ (ફિક્સ્ડ અને ફ્લોટિંગનું સંયોજન) હાઉસિંગ લોન નિશ્ચિત/ફ્લોટિંગ રેટને લાગુ પડતા પૂર્વનિર્ધારિત ધોરણોને આકર્ષિત કરશે તેના આધારે લોન નિશ્ચિત છે કે ફ્લોટિંગ રેટ પર છે. 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. આ પછીથી બંધ કરવામાં આવેલી આવી તમામ ડ્યુઅલ/સ્પેશિયલ રેટ હાઉસિંગ લોન પર લાગુ થશે. તે પણ સ્પષ્ટ કરવામાં આવ્યું છે કે ફિક્સ્ડ રેટ લોન એ એક છે જ્યાં દર લોનના સમગ્ર સમયગાળા માટે નક્કી કરવામાં આવે છે.

- (d) NHFPL સહ-બંધનકર્તા(ઓ) સાથે અથવા તેના વિના, વ્યક્તિગત ઋણ લેનારાઓને વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે મંજૂર કરાયેલ કોઈપણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જીસ/ પૂર્વ-ચુકવણી દંડ લાદશે નહીં..
- (e) કંપની અને વ્યક્તિગત ઋણલેનાર વચ્ચે સંમત થયેલા હાઉસિંગ લોનના મુખ્ય નિયમો અને શરતોની ઝડપી અને સારી સમજણની સુવિધા માટે, કંપનીએ RBI માસ્ટર ડાયરેક્શનના પરિશિષ્ટ XA મુજબ સૂચક ફોર્મેટમાં તમામ કેસોમાં આવી લોનના સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (MATC) ધરાવતો દસ્તાવેજ મેળવવો પડશે. આ દસ્તાવેજ કંપની દ્વારા મેળવવામાં આવી રહેલી વર્તમાન લોન અને સુરક્ષા દસ્તાવેજો ઉપરાંત હશે. કંપનીએ ઉપરોક્ત દસ્તાવેજ ડુપ્લિકેટમાં અને ઋણલેનાર સમજી શકે તેવી ભાષામાં તૈયાર કરશે, ઉપરોક્ત દસ્તાવેજની એક નકલ સ્વીકૃતિ હેઠળ ઋણલેનારને સોંપવાની રહેશે.
- (f) કંપની વિવિધ મુખ્ય પાસાઓ દર્શાવશે જેમ કે સર્વિસ ચાર્જ, વ્યાજ દર, દંડ (જો કોઈ હોય તો), સેવાઓ, પ્રોડક્ટની માહિતી, વિવિધ વ્યવહારો માટેના સમયના ધોરણો, કાનૂની વારસદારોને મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવાની પ્રક્રિયા અને કંપનીની કામગીરીમાં પારદર્શિતાને પ્રોત્સાહન આપવા માટે ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ વગેરે. કંપની RBI માસ્ટર ડાયરેક્શનના પરિશિષ્ટ XA મુજબ “નોટિસ બોર્ડ”, “બુકલેટ્સ/બ્રોશર્સ”, “વેબસાઈટ”, “અન્ય ડિસ્પ્લેના મોડેલ્સ” અને “અન્ય મુદ્દાઓ” પર મહત્વની સૂચનાઓ પ્રદર્શિત કરશે.
- (g) NHFPL તેમના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશે કોઈપણ એક અથવા વધુ ભાષાઓમાં એટલે કે હિન્દી, અંગ્રેજી અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષામાં પ્રદર્શિત કરશે.
- (h) NHFPL ધિરાણની બાબતમાં લિંગ, જાતિ અને ધર્મના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં. વધુમાં, NHFPL ઉત્પાદનો, સેવાઓ, સવલતો વગેરેના વિસ્તરણમાં વિકલાંગતાના આધાર પર દૃષ્ટિહીન અથવા શારીરિક રીતે અશક્ત અરજદારોમાં ભેદભાવ રાખશે નહીં. જો કે, આ HFCsને સમાજના વિવિધ વર્ગો માટે ઘડવામાં આવેલી યોજનાઓની સ્થાપના અથવા તેમાં ભાગ લેવાથી અટકાવતું નથી.
- (i) કોડને પ્રસિદ્ધ કરવા માટે, NHFPL નીચે મુજબના પગલાં ભરશે:
 - હાલના અને નવા ગ્રાહકોને કોડની નકલ પ્રદાન કરીને;
 - કાઉન્ટર પર અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક કોમ્યુનિકેશન અથવા મેઈલ દ્વારા વિનંતી કરવા પર આ કોડ ઉપલબ્ધ કરાવીને;
 - આ કોડ દરેક શાખા અને વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ કરાવીને; તથા
 - સુનિશ્ચિત કરીને કે સ્ટાફને સંહિતા વિશે સંબંધિત માહિતી પ્રદાન કરવા અને કોડને વ્યવહારમાં મૂકવા માટે તાલીમ આપવામાં આવી છે.

(XIII) બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી

- a) NHFPL ના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ ફરિયાદો અને ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે સંસ્થાની અંદર યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ સ્થાપિત કરશે. આવી પદ્ધતિએ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે ધિરાણ સંસ્થાના કાર્યકર્તાઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે છે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવે છે.

NHFPL ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

- b) કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના અનુપાલન અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરો પર ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરીની સમયાંતરે સમીક્ષા માટે પ્રદાન કરશે. આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ બોર્ડને નિયમિત અંતરાલે, ઓછામાં ઓછા વાર્ષિક ધોરણે સબમિટ કરવાનો રહે છે.

નોંધ :

‘ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ’ પરના માર્ગદર્શિકાના પાલનમાં, NHFPL કંપનીની વેબ-સાઇટ પર ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ પ્રકાશિત કરશે.