



વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ

સંસ્કરણ નિયંત્રણ

સંસ્કરણ નિયંત્રણ નં.	વેબક	તારીખ બનાવી / અપડેટ કરી	તારીખ અસરકારક	સંસ્કરણ વર્ણન
V1	પ્રિયલ શાહ કંપની સેક્રેટરી	8 સપ્ટે 2017	8 સપ્ટે 2017	
V2	નિધિ સદાણી	10 ફેબ્રુઆરી 2022	10 ફેબ્રુઆરી 2022	ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી વિશે વિગતો અપડેટ કરવી
V3	નિધિ સદાણી	27 એપ્રિલ 2023	27 એપ્રિલ 2023	કોડને માસ્ટર ડાયરેક્શન - નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ સાથે સંરેખિત કરવા માટે સુધારો કંપની (રિઝર્વ બેંક)ના નિર્દેશો, 2021
V4	નિધિ સદાણી	20 ઓક્ટોબર 2023	1 ડિસેમ્બર 2023	પ્રોપર્ટી ડોક્યુમેન્ટ્સ રીવીઝ કરવા અંગેની જોગવાઈનો સમાવેશ સહિત અન્ય બાબતોની સાથે સાથે તાજેતરના આરબીઆઈના પરિપત્રમાં સુધારો

કોડનો પરિચય અને લાગુ

આ કોડ ઇન્ડોસ્ટાર હોમ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (ત્યારબાદ "IHFFPL" અથવા "કંપની" તરીકે ઓળખવામાં આવે છે) દ્વારા બનાવવામાં આવ્યો છે, જે માસ્ટર ડિરેક્શન - નોન બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપની (રિઝર્વ બેંક) નિર્દેશો, 2021 દ્વારા જારી કરવામાં આવ્યો છે. બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (RBI) અને જાહેર જનતાની માહિતી માટે દરેક શાખા પર ઉપલબ્ધ કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત અને પ્રસારિત થવી જોઈએ.

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

કોડના ઉદ્દેશ્યો

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

- a) ગ્રાહકો સાથે વ્યવહારમાં લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરીને સારી અને ન્યાયી પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપો;
- b) પારદર્શિતા વધારવી જેથી ગ્રાહક સેવાઓની વધુ સારી સમજ મેળવી શકે કે તે/તેણી કંપની પાસેથી વ્યાજબી અપેક્ષા રાખી શકે છે;
- c) ઉચ્ચ ઓપરેટિંગ ધોરણો હાંસલ કરવા માટે, સ્પર્ધા દ્વારા બજાર દળોને પ્રોત્સાહિત કરો;
- d) કંપની અને તેના ગ્રાહક વચ્ચે ન્યાયી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધને પ્રોત્સાહન આપવું; અને
- e) હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ સિસ્ટમમાં વિશ્વાસ કેળવવો

1. લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટેની અરજીઓ

- a. કંપનીની અંદર અથવા તૃતીય પક્ષો સાથેના તમામ સંચાર માટેની IHFPL સત્તાવાર ભાષા અંગ્રેજી હોવી જોઈએ.
 - b. ઋણ લેનાર સાથેની તમામ વાતચીત અંગ્રેજી અથવા સ્થાનિક ભાષામાં / લેનારા દ્વારા સમજાતી ભાષામાં હોવી જોઈએ.
 - c. IHFPL સંભવિત ઋણ લેનાર પાસેથી પુષ્ટિ લેશે કે ઉધાર લેનાર સાથેના તમામ સંચાર અંગ્રેજી અથવા સ્થાનિક ભાષામાં / લેનારા દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં હશે અને તે નિયમો અને શરતો સમજી ગયા છે.
 - d. IHFPL લોન લેનારને લોન અરજીની પ્રક્રિયા કરવા માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી/ચાર્જ, જો કોઈ હોય તો, જો કોઈ હોય તો, જો લોનની રકમ મંજૂર/વિતરિત કરવામાં આવી ન હોય, પૂર્વ-ચુકવણીના વિકલ્પો અને શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો, દંડની રકમ વિશેની તમામ માહિતી ઉધાર લેનારને પારદર્શક રીતે જાહેર કરશે. / વિલંબિત પુનઃચુકવણી માટે દંડ, જો કોઈ હોય તો, લોનને નિયતથી ફ્લોટિંગ રેટમાં બદલવા માટે રૂપાંતર શુલ્ક અથવા તેનાથી વિપરીત, જો લાગુ હોય તો, કોઈપણ વ્યાજ રીસેટ કલમનું અસ્તિત્વ અને અન્ય કોઈપણ બાબત જે લેનારાના હિતને અસર કરે છે.
- બીજા શબ્દોમાં કહીએ તો, IHFPL એ પારદર્શક રીતે લોન અરજીની પ્રક્રિયા/મંજૂર કરવામાં સામેલ તમામ ચાર્જ સહિત 'બધા ખર્ચમાં' જાહેર કરવું જોઈએ અને ખાતરી કરશે કે આવા શુલ્ક/ફી બિન-લેદભાવપૂર્ણ છે.
- e. લોન અરજી ફોર્મમાં જરૂરી માહિતી શામેલ હશે જે ઉધાર લેનારના હિતને અસર કરે છે, જેથી અન્ય HFCs દ્વારા ઓફર કરવામાં આવેલા નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને લેનારા દ્વારા જાણકાર નિર્ણય લઈ શકાય.
 - e. KYC દસ્તાવેજો સહિત લોન અરજી સાથે સબમિટ કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજો લોન લેનારને અલગથી જણાવવામાં આવશે અથવા લોન અરજી ફોર્મમાં શામેલ કરવામાં આવશે.

- e. IHFPL સંભવિત ઉધાર લેનારને લોન અરજીની રસીદ માટે એક સ્વીકૃતિ પ્રદાન કરશે. સમયમર્યાદા કે જેમાં લોન અરજીઓનો નિકાલ કરવામાં આવશે, તે સ્વીકૃતિમાં સૂચવવામાં આવશે.

II. લોન મૂલ્યાંકન અને શરતો/શરતો

- a. IHFPL એ અરજી સમયે ગ્રાહકો પાસેથી લોન અરજીની પ્રક્રિયા કરવા માટે જરૂરી તમામ વિગતો એકત્રિત કરશે. જો તેને કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર હોય, તો ઉધાર લેનારને તરત જ જણાવવું જોઈએ કે તેનો ફરીથી સંપર્ક કરવામાં આવશે.
- b. IHFPL લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લેનાર દ્વારા સમજાય તે ભાષામાં, મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્યથા દ્વારા લોન અરજીનું ભાવિ લેખિતમાં જણાવવું જોઈએ. લોન મંજૂર કરવાના કિસ્સામાં, મંજૂરી પત્રમાં વાર્ષિક વ્યાજ દર, અરજીની પદ્ધતિ, EMI માળખું, પૂર્વચુકવણી ચાર્જ, દંડ (જો કોઈ હોય તો) સહિતના નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ અને લેખિત સ્વીકૃતિ રાખવી જોઈએ. ઉધાર લેનાર દ્વારા તેના રેકોર્ડ પરના આ નિયમો અને શરતો.
- c. IHFPL એ લોન એગ્રીમેન્ટમાં બોલ્ડમાં મોડી ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડનો ઉલ્લેખ કરશે.
- d. IHFPL લોનની મંજૂરી/વિતરણ સમયે દરેક ઋણ લેનારોને લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલ દરેક બિડાણની નકલ સાથે હંમેશા લોન કરારની નકલ આપશે.
- e. IHFPL તેના ઉધાર લેનારને લોન અરજી નકારવા માટેનું કારણ(ઓ) લેખિતમાં જણાવશે.

III. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર અને પર્સનલ લોનની પુનઃચુકવણી/પતાવટ પર જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની રજૂઆત સહિત લોનનું વિતરણ

- a. IHFPL લોન કરાર/મંજૂરી પત્રમાં આપેલ વિતરણ સમયપત્રક અનુસાર વિતરણ કરશે.
- b. IHFPL લોન લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લોન લેનાર દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં નોટિસ આપશે જેમાં ડિસ્બર્સમેન્ટ શેડ્યૂલ, વ્યાજ દર, સર્વિસ ચાર્જ, પૂર્વચુકવણી શુલ્ક, અન્ય લાગુ ફી/ચાર્જ વગેરેનો સમાવેશ થાય છે. વ્યાજમાં ફેરફાર દરો અને શુલ્ક સંભવિત રીતે લાગુ કરવામાં આવશે અને આ સંબંધમાં યોગ્ય સ્થિતિને 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 શુલ્ક અથવા વ્યાજ ચૂકવ્યા વિના તેને સ્વિચ કરી શકે છે.
- c. કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને રિકોલ / વેગ આપવા અથવા વધારાની સિક્યોરિટીઝ મેળવવાનો નિર્ણય લોન કરાર સાથે સુસંગત હોવો જોઈએ.
- d. IHFPL તમામ લેણાંની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર તમામ સિક્યોરિટીઝને કોઈપણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન IHFPL ઉધાર 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 IHFPL જે શરતો હેઠળ સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે લોન લેનારને તેના વિશે નોટિસ આપવામાં આવશે.

e. IHFPL તમામ મૂળ જંગમ/અચલ મિલકતના 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, IHFPL આવા વિલંબના કારણો ઉધાર લેનારને જણાવશે અને વિલંબના દરેક દિવસ માટે INR 5,000/- ના દરે ઉધાર લેનારને વળતર આપશે, જ્યાં વિલંબ IHFPL ને અન્ય કોઈ વળતર મેળવવા સિવાય જવાબદાર છે. કોઈપણ લાગુ કાયદા મુજબ.

f. મૂળ જંગમ/જંગમ મિલકતના દસ્તાવેજોને નુકસાન/નુકશાન થવાના કિસ્સામાં, આંશિક રીતે અથવા સંપૂર્ણ રીતે, IHFPL જંગમ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં ઉધાર લેનારને મદદ કરશે અને તે ઉપરાંત સંબંધિત ખર્ચ પણ ઉઠાવશે. વળતર ચૂકવવું. જો કે, આવા કિસ્સાઓમાં, HFC ને આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે 30 દિવસનો વધારાનો સમય ઉપલબ્ધ રહેશે અને વિલંબિત સમયગાળાની પેનલ્ટી ત્યારપછી (એટલે કે, કુલ 60 દિવસના સમયગાળા પછી) ગણવામાં આવશે.

f.

IV. વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડની વાતચીત કરવાની ભાષા અને રીત

કંપની આરબીઆઈના માસ્ટર ડાયરેક્શન પર આધારિત બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની મંજૂરી સાથે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ મૂકશે અને આવી માન્ય ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ ઋણ લેનારાઓને ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે (પ્રાધાન્ય સ્થાનિક ભાષામાં અથવા એવી ભાષામાં જે સમજે છે. ઉધાર લેનાર) અને વિવિધ હિતધારકોની માહિતી માટે કંપનીની વેબસાઇટ પર કોડ પણ મૂકશે.

V. HFCs દ્વારા વસૂલવામાં આવતા અતિશય વ્યાજનું નિયમન

a. IHFPLનું બોર્ડ વ્યાજ દર મોડલ અપનાવશે જે સંબંધિત પરિબલો જેમ કે ભંડોળની કિંમત, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમને ધ્યાનમાં લેશે અને લોન માટે વસૂલવામાં આવતા વ્યાજ, પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક (દંડના વ્યાજ સહિત, જો કોઈ હોય તો) નક્કી કરશે. એડવાન્સ વ્યાજના દર અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ અને ઋણ લેનારાઓની વિવિધ શ્રેણીઓ પાસેથી વ્યાજના અલગ-અલગ દર વસૂલવા માટેનો તર્ક ઉધાર લેનાર અથવા ગ્રાહકને અરજી ફોર્મમાં જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.

- b. વ્યાજના દરો અને જોખમોના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ, અને દંડાત્મક શુલ્ક (જો કોઈ હોય તો) પણ કંપનીઓની વેબસાઈટ પર અથવા સંબંધિત અખબારોમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવશે. વેબસાઈટ પર પ્રકાશિત અથવા અન્યથા પ્રકાશિત માહિતી જ્યારે પણ વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર થાય ત્યારે અપડેટ કરવામાં આવશે.
- c. વ્યાજનો દર અને દંડના શુલ્ક (જો કોઈ હોય તો) વાર્ષિક દર હોવા જોઈએ જેથી કરીને લેનારા ચોક્કસ દરોથી વાકેફ હોય કે જે ખાતામાં વસૂલવામાં આવશે.
- d. ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી વસૂલવામાં આવેલા હપ્તાઓ સ્પષ્ટપણે વ્યાજ અને મુદ્દલ વચ્ચેના વિભાજનને દર્શાવવા જોઈએ.
- e. કંપની ઉધાર લેનારાઓ સાથેના સંચારમાં પર્યાપ્ત પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા પ્રક્રિયા અને કામગીરી પર દેખરેખ રાખવા માટે એક આંતરિક મિકેનિઝમ સ્થાપિત કરશે.

VI. ગેરેન્ટર્સ

જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ લોન માટે ગેરેન્ટર બનવાનું વિચારી રહી હોય, ત્યારે તેને નીચેના વિશે જાણ કરવી જોઈએ

- a. ગેરેન્ટર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારી;
- b. જવાબદારીની રકમ તે/તેણી તેને/પોતાને કંપનીને સોંપશે;
- c. સંજોગો કે જેમાં IHFFPL તેને/તેણીને તેની/તેણીની જવાબદારી ચૂકવવા બોલાવશે;
- d. શું IHFFPL કંપનીમાં તેના/તેણીના અન્ય નાણાંનો આશ્રય ધરાવે છે જો તે/તેણી ગેરેન્ટર તરીકે ચૂકવણી કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો;
- e. શું બાંધકામ આપનાર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારીઓ ચોક્કસ ક્વોન્ટમ સુધી મર્યાદિત છે અથવા તે અમર્યાદિત છે; અને
- f. સમય અને સંજોગો કે જેમાં બાંધકામ આપનાર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારીઓ છૂટા કરવામાં આવશે તેમજ IHFFPL તેને આ વિશે જે રીતે સૂચિત કરશે તે રીતે;
- g. જો બાંધકામ આપનાર લેણદાર/ધિરાણકર્તા દ્વારા કરવામાં આવેલી માંગનું પાલન કરવાનો ઇનકાર કરે છે, બાકીની ચૂકવણી કરવા માટે પૂરતા સાધનો હોવા છતાં, આવા બાંધકામ આપનારને પણ વિલકુલ ડિફોલ્ટર તરીકે ગણવામાં આવશે.

h. ઋણ લેનાર કે જેમને તે બાંધધરી આપતો હોય તેની નાણાકીય સ્થિતિમાં કોઈપણ ભૌતિક પ્રતિકૂળ ફેરફાર/ઓ.

VII. લેણાંની વસૂલાત

જ્યારે પણ લોન આપવામાં આવે છે, ત્યારે IHFPL ગ્રાહકને ચુકવણીની રકમ, મુદત અને સમયાંતરે ચુકવણીની પ્રક્રિયા સમજાવશે. તેમ છતાં જો ગ્રાહક પુનઃચુકવણીના 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 વસૂલાતના કિસ્સામાં, કંપની હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં જેમ કે. ઋણધારકોને વિષમ ક્લાકોમાં સતત પરેશાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે સ્નાયુ શક્તિનો ઉપયોગ કરવો વગેરે. કંપનીએ ખાતરી કરવી જોઈએ કે સ્ટાફને ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવી છે.

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

સ્ટાફના તમામ સભ્યો અથવા IHFPL નું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત કોઈપણ વ્યક્તિએ સંગ્રહ અથવા/અને સુરક્ષા પુનઃપ્રાપ્તિમાં નીચે દર્શાવેલ માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરવું જોઈએ:

- ગ્રાહકનો સામાન્ય રીતે તેની પસંદગીના સ્થળે અને તેના નિવાસસ્થાનના સ્થળે કોઈ નિર્દિષ્ટ સ્થળની ગેરહાજરીમાં અને જો તેના નિવાસસ્થાન પર અનુપલબ્ધ હોય તો, વ્યવસાય/વ્યવસાયના સ્થળે સંપર્ક કરવામાં આવશે.
- IHFPL નું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટેની ઓળખ અને સત્તા પ્રથમ તબક્કે ગ્રાહકને જણાવવી જોઈએ.
- ગ્રાહકની ગોપનીયતાનું સન્માન કરવું જોઈએ.
- ગ્રાહક સાથેની ક્રિયાપ્રતિક્રિયા નાગરિક રીતે હોવી જોઈએ.
- IHFPL ના પ્રતિનિધિઓએ ગ્રાહકોનો 08:00 કલાકથી 19:00 કલાકની વચ્ચે સંપર્ક કરવો જોઈએ, સિવાય કે ગ્રાહકના વ્યવસાય અથવા વ્યવસાયના વિશેષ સંજોગોમાં અન્યથા જરૂરી હોય.
- ચોક્કસ સમયે અથવા ચોક્કસ સ્થળે કોલ ટાળવા માટે ગ્રાહકની વિનંતીને શક્ય હોય ત્યાં સુધી સન્માનિત કરવામાં આવશે.
- સમય અને કોલની સંખ્યા અને વાતચીતની સામગ્રી દસ્તાવેજીકૃત કરવામાં આવશે.

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

VIII. જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ

IHFPL કરશે

- a. ખાતરી કરો કે તમામ જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સામગ્રી સ્પષ્ટ, હકીકતલક્ષી 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, IHFPL જો લાગુ હોય તો અન્ય ફી અને શુલ્ક પણ સૂચવશે અને સંબંધિત નિયમો અને શરતોની સંપૂર્ણ વિગતો તૈયાર કરવામાં આવશે. વિનંતી પર અથવા વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે.
- c. IHFPL શાખાઓમાં નોટિસો મૂકીને વ્યાજ દરો, સામાન્ય ફી અને શુલ્ક (શિક્ષાત્મક ચાર્જ સહિત, જો કોઈ હોય તો) વિશે માહિતી પ્રદાન કરશે; ટેલિફોન અથવા હેલ્પ-લાઇન દ્વારા; કંપનીની વેબસાઇટ પર; નિયુક્ત સ્ટાફ/હેલ્પ ડેસ્ક દ્વારા; અથવા સેવા માર્ગદર્શિકા / ટેરિફ શેડ્યૂલ પ્રદાન કરો.
- d. જો IHFPL સપોર્ટ સેવાઓ મેળવવા માટે તૃતીય પક્ષોની સેવાઓનો લાભ લે છે, તો IHFPL એ જરૂરી રહેશે કે આવા તૃતીય પક્ષોએ ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતી (જો આવા તૃતીય પક્ષો માટે ઉપલબ્ધ હોય તો) IHFPLની જેમ ગોપનીયતા અને સુરક્ષાની સમાન ડિગ્રી સાથે હેન્ડલ કરવી જોઈએ.
- e. કંપની, જો યોગ્ય લાગે તો, ગ્રાહકોને તેમના દ્વારા મેળવેલા ઉત્પાદનોની વિવિધ વિશેષતાઓ 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 મેળવવા માટે તેમની સંમતિ મેઇલ દ્વારા અથવા વેબસાઇટ પર અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર તેના માટે નોંધણી કરીને આપી હોય. .
- f. IHFPL ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઓ (DSAs) માટે બોર્ડ દ્વારા માન્ય આચારસંહિતા નિર્ધારિત કરશે, અન્ય બાબતોની સાથે-સાથે ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઓ (DSAs)/ ડાયરેક્ટ માર્કેટિંગ એજન્સીઓ (DMAs) માટેના આદર્શ આચારસંહિતા આવરી લે છે, જે માસ્ટર ડાયરેક્શનમાં નિર્ધારિત છે, જેની સેવાઓ છે. માર્કેટ પ્રોડક્ટ્સ/સેવાઓ માટે ઉપલબ્ધ છે જે અન્ય બાબતોમાં DSA ને જ્યારે તેઓ વ્યક્તિગત રીતે અથવા ફોન દ્વારા ઉત્પાદનોના વેચાણ માટે ગ્રાહકનો સંપર્ક કરે છે ત્યારે તેમને પોતાને ઓળખવાની જરૂર હોય છે.

IHFPL 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 સારું બનાવવા માટે યોગ્ય પગલાં શરૂ કરવામાં આવશે. .

IX. ગોપનીયતા અને ગોપનીયતા

- a. IHFPL ગ્રાહકોની તમામ અંગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય ગણાશે [જ્યારે ગ્રાહકો હવે ગ્રાહક ન હોય ત્યારે પણ] અને નીચેના સિદ્ધાંતો અને નીતિઓ દ્વારા માર્ગદર્શન આપવામાં આવશે.
- b. IHFPL ગ્રાહકના ખાતા સંબંધિત માહિતી અથવા ડેટા જાહેર કરશે નહીં, પછી ભલે તે ગ્રાહકો દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવેલ હોય અથવા અન્યથા, તેમના જૂથની અન્ય કંપનીઓ/એકમો સહિત, નીચેના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓમાં સિવાય અન્ય કોઈને પણ.
- જો કાયદા દ્વારા માહિતી આપવાની હોય.
 - જો જનતા પ્રત્યેની ફરજ હોય તો માહિતી જાહેર કરવી.
 - જો IHFPLના હિતોને તેમને માહિતી આપવાની જરૂર હોય (ઉદાહરણ તરીકે, છેતરપિંડી અટકાવવા) પરંતુ તેનો ઉપયોગ ગ્રાહક અથવા ગ્રાહક ખાતાઓ (ગ્રાહકના નામ અને સરનામા સહિત) વિશેની માહિતી અન્ય કોઈને આપવાના કારણ તરીકે કરવામાં આવશે નહીં, જેમાં અન્ય કંપનીઓ પણ સામેલ છે. જૂથ, માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે.
 - જો ગ્રાહક IHFPL ને માહિતી જાહેર કરવા કહે, અથવા ગ્રાહકની પરવાનગી સાથે.
 - જો IHFPL ને ગ્રાહકો વિશે કોઈ સંદર્ભ આપવા માટે કહેવામાં આવે, તો IHFPL એ આપતા પહેલા તેની લેખિત પરવાનગી મેળવશે.
- c. IHFPL તેના વિશે રાખેલા વ્યક્તિગત રેકોર્ડ્સ એક્સેસ કરવા માટે હાલના કાયદાકીય માળખા હેઠળ ગ્રાહકને તેના/તેણીના અધિકારોની હદની જાણ કરવામાં આવશે.
- c. IHFPL ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે IHFPL સહિત કોઈપણ દ્વારા કરશે નહીં, સિવાય કે ગ્રાહક તેમને આમ કરવા માટે ખાસ અધિકૃત કરે.

X. ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ્સ પર મેળવેલ લોન

IHFPL લાગુ પડતી હદ સુધી 2 સપ્ટેમ્બર 2022 ના રોજ "ડિજિટલ ધિરાણ પરની માર્ગદર્શિકા" પરના પરિપત્રમાં સમાવિષ્ટ સૂચનાઓનું પાલન કરશે અને સમય સમય પર સુધારેલ છે.

XI. ફરિયાદો અને ફરિયાદ

- a. IHFPL પાસે તેની દરેક કચેરીઓમાં ફરિયાદો અને ફરિયાદો પ્રાપ્ત કરવા, નોંધણી કરવા અને નિકાલ કરવા માટેની સિસ્ટમ અને પ્રક્રિયા હશે.
- b. IHFPL ના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ ફરિયાદો અને ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે સંસ્થાની અંદર યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ મૂકશે. આવી મિકેનિઝમ એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ધિરાણ સંસ્થાના કાર્યકર્તાઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવે.
- c. ફરિયાદોને વાજબી અને ઝડપથી હાથ ધરવા માટે IHFPL ની પ્રક્રિયાની વિગતો ક્યાંથી મેળવવી તે ગ્રાહકને જણાવવામાં આવશે.
- d. જો ગ્રાહક ફરિયાદ કરવા માંગે છે, તો તેને નીચે મુજબ જણાવવામાં આવશે:
 - કેવી રીતે કરવું
 - જ્યાં ફરિયાદ કરી શકાશે
 - ફરિયાદ કેવી રીતે કરવી જોઈએ
 - ક્યારે જવાબની અપેક્ષા રાખવી
 - નિવારણ માટે કોનો સંપર્ક કરવો
 - જો ગ્રાહક પરિણામથી ખુશ ન હોય તો શું ફરિયાદ કરવી.
 - IHFPL નો સ્ટાફ ગ્રાહકના કોઈપણ પ્રશ્નોમાં ગ્રાહકને મદદ કરશે.
- e. જો ગ્રાહક તરફથી લેખિતમાં ફરિયાદ મળી હોય, તો IHFPL તેને/તેણીને એક અઠવાડિયાની અંદર એક સ્વીકૃતિ/પ્રતિભાવ મોકલવાનો પ્રયાસ કરશે. સ્વીકૃતિમાં તે અધિકારીનું નામ અને હોદ્દો હોવો જોઈએ જે ફરિયાદનો સામનો કરશે. જો ફરિયાદ IHFPL ના નિયુક્ત ટેલિફોન હેલ્પડેસ્ક અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર ફોન પર રીલે કરવામાં આવે છે, તો ગ્રાહકને ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર પ્રદાન કરવામાં આવશે અને વાજબી સમયગાળામાં પ્રગતિ વિશે જાણ કરવામાં આવશે.
- e. આ બાબતની તપાસ કર્યા પછી, IHFPL ગ્રાહકને તેનો અંતિમ પ્રતિભાવ મોકલશે અથવા શા માટે જવાબ આપવા માટે વધુ સમયની જરૂર છે તે સમજાવશે અને ફરિયાદ મળ્યાના છ અઠવાડિયાની અંદર આમ કરવાનો પ્રયાસ કરશે અને તેને/તેણીને તેની/તેણીની ફરિયાદ કેવી રીતે લેવી તેની જાણ કરવી જોઈએ. આગળ જો તે/તેણી હજુ પણ સંતુષ્ટ નથી.
- e. આ સંબંધમાં ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદોના ઉકેલ માટે ઓછામાં ઓછા બે સભ્યોની બનેલી 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 અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવે.
- e. IHFPL તેની ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા (ઈ-મેલ આઈડી અને અન્ય સંપર્ક વિગતો કે જેના પર ફરિયાદો નોંધાવી શકાય છે, સમસ્યાના નિરાકરણ માટે ટર્નઅરાઉન્ડ ટાઈમ, એસ્કેલેશન માટે મેટ્રિક્સ વગેરે) પીડિત ઉદ્યોગ વેનાર દ્વારા ફરિયાદો નોંધાવવા માટે જાહેર કરશે અને ખાતરી કરશે કે તે ખાસ કરીને તેની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવે છે.

- e. IHFPL તેની તમામ કચેરીઓ/શાખાઓમાં અને વેબસાઇટ પર સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરશે કે જો ફરિયાદને એક મહિનાની અંદર કંપની તરફથી પ્રતિસાદ ન મળે અથવા મળેલા પ્રતિભાવથી અસંતુષ્ટ હોય, તો ફરિયાદી રાષ્ટ્રીય ફરિયાદ નિવારણ સેલનો સંપર્ક કરી શકે છે. લિંક પર ઓનલાઇન મોડમાં તેની ફરિયાદો નોંધાવીને હાઉસિંગ બેંક <https://grids.nhbonline.org.in> અથવા પોસ્ટ દ્વારા ઓફલાઇન મોડમાં, નિયત ફોર્મમાં લિંક <http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%9393Physical-Mode.pdf> પર ઉપલબ્ધ છે. , ફરિયાદ નિવારણ સેલ, નિયમન અને દેખરેખ વિભાગ, નેશનલ હાઉસિંગ બેંક, 4થો માળ, કોર 5A, ઈન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર, લોધી રોડ, નવી દિલ્હી – 110 003.

XII. જનરલ

- a. IHFPL લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય ઉધાર લેનારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાથી દૂર રહેશે (સિવાય કે માહિતી, જે ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય, તેની નોંધ લેવામાં આવી ન હોય).
- b. ઉધાર ખાતું ટ્રાન્સફર કરવા માટે ઉધાર લેનાર પાસેથી વિનંતીની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે કંપનીની વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતીની પ્રાપ્તિની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર કાયદાના અનુસંધાનમાં પારદર્શક કરારની શરતો મુજબ થશે.
- c. IHFPL નીચેની પરિસ્થિતિઓમાં હાઉસિંગ લોનના પ્રી-ક્લોઝર પર પ્રી-પેમેન્ટ લેવી અથવા દંડ 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 છે અને લોન લેનાર દ્વારા તેમના પોતાના સ્ત્રોતમાંથી પૂર્વ-બંધ કરવામાં આવે છે.

ઉદ્દેશ્ય માટે "પોતાના સ્ત્રોત" અભિવ્યક્તિનો અર્થ બેંક/HFC/NBFC અને/અથવા નાણાકીય સંસ્થા પાસેથી ઉધાર લેવા સિવાયનો કોઈપણ સ્ત્રોત છે.

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 બધી 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. IHFPL સહ-બંધનકર્તા(ઓ) સાથે અથવા તેના વિના, વ્યક્તિગત ઋણ લેનારાઓને વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે મંજૂર કરાયેલ કોઈપણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જ/પૂર્વ ચુકવણી દંડ લાદશે નહીં.

- d. કંપની અને વ્યક્તિગત ઋણ લેનાર વચ્ચે સંમત થયેલા હાઉસિંગ લોનના મુખ્ય નિયમો અને શરતોની ઝડપી અને સારી સમજણની સુવિધા આપવા માટે, કંપની સૂચનાત્મક તમામ કેસોમાં આવી લોનના સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (MATC) ધરાવતો દસ્તાવેજ મેળવશે. RBI માસ્ટર ડાયરેક્શનના પરિશિષ્ટ XII મુજબ ફોર્મેટ. દસ્તાવેજ કંપની દ્વારા મેળવવામાં આવતી વર્તમાન લોન અને સુરક્ષા દસ્તાવેજો ઉપરાંત હશે. કંપનીએ ઉપરોક્ત દસ્તાવેજ ડુપ્લિકેટમાં અને ઉધાર લેનાર સમજી શકે તેવી ભાષામાં તૈયાર કરશે, આ દસ્તાવેજની એક નકલ ઋણ લેનારને સ્વીકૃતિ હેઠળ સોંપવામાં આવશે.
- d. કંપની વિવિધ મુખ્ય પાસાઓનું પ્રદર્શન કરશે જેમ કે સર્વિસ ચાર્જ, વ્યાજ દર, દંડ (જો કોઈ હોય તો), સેવાઓ, પ્રોડક્ટની માહિતી, વિવિધ વ્યવહારો માટેના સમયના ધોરણો, કાનૂની વારસદારોને મૂળ જંગમ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવાની પ્રક્રિયા અને કંપનીની કામગીરીમાં પારદર્શિતાને પ્રોત્સાહન આપવા માટે ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ વગેરે. કંપની આરબીઆઈ માસ્ટર ડાયરેક્શનના પરિશિષ્ટ XII મુજબ “નોટિસ બોર્ડ”, “બુકલેટ્સ/બ્રોશર્સ”, “વેબસાઇટ”, “અન્ય પ્રદર્શન મોડ્સ” અને “અન્ય મુદ્દાઓ” પર મહત્વપૂર્ણ સૂચનાઓ પ્રદર્શિત કરશે.
- d. IHFPL તેમના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશે કોઈપણ એક અથવા વધુ ભાષાઓમાં એટલે કે હિન્દી, અંગ્રેજી અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષામાં પ્રદર્શિત કરશે.
- d. IHFPL ધિરાણની બાબતમાં લિંગ, જાતિ અને ધર્મના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં. વધુમાં, IHFPL ઉત્પાદનો, સેવાઓ, સુવિધાઓ વગેરેના વિસ્તરણમાં વિકલાંગતાના આધારે દૃષ્ટિહીન અથવા શારીરિક રીતે અશક્ત અરજદારો સાથે ભેદભાવ પણ કરશે નહીં. જો કે, આ HFCSને સમાજના વિવિધ વર્ગો માટે ઘડવામાં આવેલી યોજનાઓની સ્થાપના અથવા તેમાં ભાગ લેવાથી અટકાવતું નથી.
- d. કોડને જાહેર કરવા માટે, IHFPL આ કરશે:
- વર્તમાન અને નવા ગ્રાહકોને કોડની નકલ પ્રદાન કરો;
 - વિનંતી પર કાઉન્ટર પર અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક સંચાર અથવા મેઇલ દ્વારા આ કોડ ઉપલબ્ધ કરાવો;
 - દરેક શાખામાં અને વેબસાઇટ પર આ કોડ ઉપલબ્ધ કરાવો; અને
 - સુનિશ્ચિત કરો કે સ્ટાફને સંહિતા વિશે સંબંધિત માહિતી પ્રદાન કરવા અને કોડને વ્યવહારમાં મૂકવા માટે તાલીમ આપવામાં આવી છે.

XIII. બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી

- a. IHFPL ના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ ફરિયાદો અને ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે સંસ્થાની અંદર યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ મૂકશે. આવી પદ્ધતિએ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે ધિરાણ સંસ્થાના કાર્યકર્તાઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવે.
- b. કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના પાલનની સમયાંતરે સમીક્ષા અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરો પર ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરીની જોગવાઈ કરશે. આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ બોર્ડને નિયમિત અંતરાલે, ઓછામાં ઓછા વાર્ષિક ધોરણે સબમિટ કરી શકાય છે.

નોંધ:

'ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ' પરના માર્ગદર્શિકાના પાલનમાં, IHFPL કંપનીની વેબ-સાઇટ પર ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ પ્રકાશિત કરશે.