સમ્માન કેપિટલ લિમિટેડ

(અગાઉ ઇન્ડિયાબુલ્સ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતી)

ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા

(16મી મે, 2025 ના રોજ આયોજિત મીટિંગમાં બોર્ડ દ્વારા સમીક્ષા કરવામાં આવી અને મંજૂર કરવામાં આવી)

અનુક્રમણિકા

1 પરિચય અને ઉદ્દેશો 3
2 લક્ષિત પ્રેક્ષકો 3
3 નીતિની ઉપયોગિતા અને માન્યતા 3
4 આચાર સંહિતાના ઉદ્દેશો 3
5 આચાર સંહિતા લાગુ કરવી 3
6 ગ્રાહકો પ્રત્યેની પ્રતિબદ્ધતા 4
7 લોન 6
8 દંડાત્મક શુલ્ક 7
9 ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરને રિસેટ કરવું 8
10 પર્સનલ લોનની પરત ચુકવણી/સેટલમેન્ટ થવા પર ચલ/અચલ પ્રોપર્ટીના દસ્તાવેજ જારી કરવા 8
11 ગેરંટર 9
12 નિજતા અને ગોપનીયતા 9
13 ક્રેડિટ રેટિંગ એજન્સીઓ 11
15 ફરિયાદ અને તકરારો 12
16 સામાન્ય 13
17 સંક્ષિપ્ત શબ્દો 14

1 પરિચય અને ઉદ્દેશો

ઉચિત વ્યવહાર સંહિતાનો હેતુ સંસ્થાઓ અને અંતિમ વપરાશકર્તાઓ વચ્ચેના વ્યવહારોમાં પારદર્શિતા અને સારી રીતે જાણકારી પ્રાપ્ત બિઝનેસ સંબંધો પ્રદાન કરવાનો છે. આ સંહિતા મુખ્ય નિર્દેશ - ભારતીય રિઝર્વ બેંક (નૉન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપની - માપદંડ આધારિત નિયમન) નિર્દેશો, 2023 RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 સાથે સુસંગત છે, જે તારીખ 19 ઑક્ટોબર, 2023 (સમયાંતરે અપડેટ કરવામાં આવેલ) ("મુખ્ય નિર્દેશ, 2023") ના રોજ ભારતીય રિઝર્વ બેંક ("**આરબીઆઇ**") દ્વારા જારી કરવામાં આવી છે. કંપનીની મીટિંગમાં બોર્ડ ઑફ ડિરેક્ટર્સે ભૂતકાળમાં સમયાંતરે અપનાવેલ/સંશોધિત કરાયેલી હાલની ઉચિત વ્યવહાર સંહિતામાં યોગ્ય રીતે ફેરફાર કરવાનો નિર્ણય લીધો છે. આ ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા સમ્માન કેપિટલ લિમિટેડ (અગાઉ ઇન્ડિયાબુલ્સ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતી) (અહી હવે પછી "**SCL**" તરીકે ઓળખાશે) તેમજ તેની પેટાકંપનીઓને લાગુ પડશે. કંપનીના તમામ સ્ટાફના સભ્યો, અધિકારીઓ અને અધિકૃત પ્રતિનિધિઓ ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે સંશોધિત સંહિતાનું સખત રીતે પાલન કરશે.

2 લક્ષિત પ્રેક્ષકો

આ દસ્તાવેજ માટે બોર્ડ અને તમામ વિભાગોના સભ્યો પ્રાથમિક પ્રેક્ષકો હશે. આ દસ્તાવેજને સંબંધિત વિભાગના વડા પાસેથી પૂર્વ પરવાનગી વિના ઉલ્લેખિત વ્યક્તિઓ સિવાય પ્રસારિત કરવામાં આવશે નહીં.

3 નીતિની ઉપયોગિતા અને માન્યતા

આ નીતિ બોર્ડ ઑફ ડિરેક્ટર્સે દ્વારા મંજૂર કરેલ તારીખથી લાગુ થશે. બોર્ડ વર્ષમાં ઓછામાં ઓછી એકવાર નીતિની સમીક્ષા કરશે, માન્ય કરશે, અપડેટ કરશે અને મંજૂરી આપશે. આ નીતિના વિશિષ્ટ પાસાઓમાં કોઈપણ સુધારા સંબંધિત અધિકારી દ્વારા જારી કરાયેલા આદેશો દ્વારા કરી શકાય છે અને તે અસરકારક થવાની તારીખથી આ નીતિનો ભાગ બનશે.

4 આચાર સંહિતાના ઉદ્દેશો

આ સંહિતા કંપની દ્વારા નીચેના ઉદ્દેશોને પ્રાપ્ત કરવા માટે બનાવવામાં આવેલ છે:

- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવામાં ન્યૂનતમ ધોરણો સેટ કરીને સારી અને યોગ્ય પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવું.
- પારદર્શિતા વધારવી જેથી ગ્રાહકને કંપની દ્વારા પ્રદાન કરેલી સેવાઓની વાજબી રીતે અપેક્ષા રાખવાની વધુ સારી સમજ મળી શકે.
- ઉચ્ચ કાર્યકારી ધોરણો પ્રાપ્ત કરવા માટે સ્પર્ધા દ્વારા બજારની શક્તિઓને પ્રોત્સાહિત કરવું.
- ગ્રાહક અને કંપની વચ્ચેના યોગ્ય અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવું અને આમ આ રીતે ગ્રાહકના આત્મવિશ્વાસને પ્રોત્સાહન આપવું.
  નાણાંકીય પ્રણાલીમાં આત્મવિશ્વાસને પ્રોત્સાહન આપવું.

5 આચાર સંહિતા લાગુ કરવી

આ કોડ તમામ લોન પ્રૉડક્ટ, સર્વિસ જેમ કે, હાઉસિંગ લોન, પર્સનલ લોન, મોર્ગેજ લોન, કોમર્શિયલ લોન, ડિમાન્ડ અને કૉલ લોન, વાહન લોન, હાઇપોથિકેશન સામે લોન અથવા હાલમાં પ્રદાન કરવામાં આવી રહેલ કોઈપણ અન્ય પ્રૉડક્ટ અને સર્વિસ પર લાગુ પડે છે અથવા જે અહીં રજૂ કરી શકાય છે. આ સર્વિસ કાઉન્ટર, ફોન પર, પોસ્ટ દ્વારા, ઇન્ટરેક્ટિવ ઇલેક્ટ્રોનિક ડિવાઇસ દ્વારા, ઇન્ટરનેટ પર અથવા અન્ય કોઈપણ પદ્ધતિ દ્વારા ઑફર કરી શકાય છે. FPC ની એક કૉપી સામાન્ય-જાહેર અને તમામ હિસ્સેદારોના સભ્યોને સૂચિત કરતી કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે. તે કંપનીના તમામ કર્મચારીઓને પણ લાગુ પડશે.

6 ગ્રાહકો પ્રત્યેની પ્રતિબદ્ધતા

SCL તમામ ગ્રાહકો માટે હશે અને નીચેની બાબત સુનિશ્ચિત કરીને યોગ્ય ગ્રાહક અનુભવ વ્યાખ્યાયિત કરશે:

- **ગ્રાહકો સાથેના તમામ વ્યવહારોમાં યોગ્ય અને વાજબી રીતે કાર્ય કરવા માટે:** કંપની તેના દ્વારા પ્રદાન કરાતી પ્રૉડક્ટ અને સેવાઓ માટે અને તેમના કર્મચારીઓ દ્વારા કરવામાં આવતી કાર્યવાહી અને પ્રેક્ટિસ માટે આ સંહિતામાંની પ્રતિબદ્ધતા અને ધોરણોને પૂર્ણ કરશે. તમામ પ્રૉડક્ટ અને સેવાઓ સંબંધિત કાયદા અને નિયમોનું અક્ષર સહ અને ભાવનાત્મક રીતે પાલન કરશે; અને ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવામાં પ્રામાણિકતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતોનું પાલન કરવામાં આવશે.

- **કરજદાર માટે ડિસ્ક્લોઝર:** ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે, કંપની લોન એગ્રીમેન્ટના નિયમો અને શરતોમાં પ્રદાન કરેલા હેતુ(ઓ) સિવાય કરજદારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાથી દૂર રહેશે. કંપનીએ પારદર્શક રીતે લોન એપ્લિકેશનની પ્રક્રિયા/મંજૂરીમાં શામેલ તમામ શુલ્ક સહિત 'તમામ ખર્ચ' જાહેર કરવું આવશ્યક છે. તે પણ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે આવા ફેરફારો / ફી તમામ સંદર્ભોમાં બિન-ભેદભાવપૂર્ણ છે.

> **જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ: કંપની સુનિશ્ચિત કરશે:**

- કે કંપની દ્વારા જારી કરવામાં આવેલી તમામ જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સામગ્રી સ્પષ્ટ છે, તે અસ્પષ્ટ/ભ્રામક નથી.
- મીડિયા અને/અથવા પ્રમોશનલ સાહિત્યમાં જાહેર કરવામાં આવેલી કોઈપણ જાહેરાત કે જે કંપનીની કોઈપણ સેવા અથવા પ્રોડક્ટ પર ધ્યાન આકર્ષિત કરે છે અને તેમાં વ્યાજ દરનો સંદર્ભ સામેલ છે, આવા પ્રૉડક્ટ અથવા સેવા પર લાગુ અન્ય ફી અને શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો, સૂચવશે અને સંબંધિત નિયમો અને શરતોની સંપૂર્ણ વિગતો વિનંતી કરવા પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.
- વ્યાજ દરો, સામાન્ય ફી અને શુલ્ક વિશેની માહિતી ગ્રાહકોને તેમની શાખાઓમાં ટેલિફોન અથવા હેલ્પ-લાઇન દ્વારા; કંપનીની વેબસાઇટ પર; નિયુક્ત કર્મચારીઓ/હેલ્પ ડેસ્ક દ્વારા અથવા સેવા માર્ગદર્શિકા/ટેરિફ શેડ્યૂલ પ્રદાન કરીને ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.
- જ્યારે પણ કોઈપણ થર્ડ પાર્ટીની સેવાનો ઉપયોગ સપોર્ટ સર્વિસ પ્રદાન કરવા માટે કરવામાં આવે છે, ત્યારે અમે ખાતરી કરીશું કે આવી થર્ડ પાર્ટી ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતી (જો આવી થર્ડ પાર્ટીઓ માટે ઉપલબ્ધ હોય તો) અમારી જેમ જ ગોપનીય અને સલામતી સાથે સંભાળશે.
- કંપની, સમયાંતરે, ગ્રાહકોને તેમના દ્વારા મેળવેલ તેના પ્રૉડક્ટ્સની વિવિધ વિશેષતાઓ સાથે સંપર્ક કરી શકે છે. પ્રૉડક્ટ/સેવાઓના સંદર્ભમાં કોઈપણ અન્ય પ્રૉડક્ટ અથવા પ્રમોશનલ ઑફર વિશેની માહિતી, જો ગ્રાહકોએ મેઇલ દ્વારા અથવા તેના માટે વેબસાઇટ પર અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર રજિસ્ટ્રેશન કરાવીને આવી માહિતી
  / સેવા પ્રાપ્ત કરવાની સંમતિ આપી હોય તો જ તેમને જણાવવામાં આવશે
- ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઓ (DSA) માટે નિર્ધારિત આચાર સંહિતા વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવેલ છે જેની સેવાઓનો ઉપયોગ અમારી પ્રૉડક્ટ / સેવાઓના માર્કેટિંગ માટે કરવામાં આવી શકે છે, જેમાં અન્ય બાબતોની સાથે સાથે તેમના માટે પ્રૉડક્ટ વેચવા માટે વ્યક્તિગત રીતે અથવા ફોન દ્વારા ગ્રાહકનો સંપર્ક કરી પોતાની ઓળખ આપવી આવશ્યક છે.
- કંપનીના પ્રતિનિધિ / કુરિયર અથવા DSA એ કોઈપણ અયોગ્ય આચરણમાં કાર્યરત છે અથવા આ આચાર સંહિતાનું ઉલ્લંઘન કર્યું છે તેવી ગ્રાહકની કોઈપણ ફરિયાદ પ્રાપ્ત થવાની સ્થિતિમાં, ફરિયાદની તપાસ કરવા અને તેને સંભાળવા માટે તથા યોગ્ય લાગે તો ગ્રાહકને ક્ષતિપૂર્તિ કરવા માટે યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવશે.
- ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ પર મેળવેલ લોન: જ્યાં કંપની ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મને તેમના એજન્ટ તરીકે કરજદારોને મેળવવા અને/અથવા બાકી લેણાંની પુનઃપ્રાપ્તિ માટે સંલગ્ન કરે છે, ત્યાં નીચેની સૂચનાઓનું પાલન કરવું આવશ્યક છે:

  - એજન્ટ તરીકે સંકળાયેલા ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મના નામ વેબસાઇટ પર જાહેર કરવામાં આવશે.
  - એજન્ટ તરીકે સંકળાયેલા ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મને નિર્દેશિત કરવામાં આવશે કે ગ્રાહકની સામે તે કંપનીનું નામ જણાવે જેના વતી તેઓ તેમની સાથે વાત કરી રહ્યા છે.
  - મંજૂરી પત્ર કંપનીના લેટર હેડ પર કરજદારને જારી કરવામાં આવશે.
  - લોનના વિતરણ સમયે લોન એગ્રીમેન્ટમાં ઉલ્લેખિત દરેક બિડાણની કૉપીની સાથો સાથે લોન એગ્રીમેન્ટની એક કૉપી તમામ કરજદારોને આપવામાં આવશે.
  - કંપની દ્વારા સંકળાયેલા ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ પર અસરકારક દેખરેખ અને નિયંત્રણ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે.

7 લોન

કોઈપણ નાણાં ધિરાણ આપતા પહેલા કંપનીએ લોન લેવાની પ્રક્રિયા, નિયમો અને શરતો અને તેના સંદર્ભમાં ફેરફારો સ્પષ્ટ કરવા પડશે:

➢ **લોનની અરજી અને તેમની પ્રક્રિયા:**

- લોન પ્રૉડક્ટ મેળવતી વખતે, લોન અરજદારોને કરજદારને લાગુ વ્યાજ દર, લોનની પ્રક્રિયા માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી/શુલ્ક (જો કોઇ હોય તો), પૂર્વ-ચુકવણીના વિકલ્પો અને શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો તે અને કોઇ અન્ય વિગતો, જે કરજદારના હિતને અસર કરી શકે છે, તે સહિતની જરૂરી માહિતી પ્રદાન કરવી જોઈએ, જેથી ગ્રાહકને અન્ય કંપનીઓ સાથે અર્થપૂર્ણ તુલના કરવામાં અને માહિતીપૂર્ણ નિર્ણય લેવામાં સક્ષમ બનાવી શકે.
- કંપની તમામ લોન અરજીની પ્રાપ્તિની સ્વીકૃતિ પ્રદાન કરશે. અરજદારને અરજી સ્વીકારતી વખતે લોન અરજીના નિકાલ કરવાની સમયમર્યાદા વિશે સૂચિત કરવામાં આવશે. કંપની તમામ આવશ્યક દસ્તાવેજ સહિત પ્રસ્તાવ સબમિટ કર્યાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર સંપૂર્ણપણે પૂર્ણ કરેલ લોન અરજીનો નિકાલ કરશે, જેની સૂચિ લોન અરજી ફોર્મ અને અરજીના મૂલ્યાંકન અથવા સમીક્ષા દરમિયાન પૂછાતી કોઈપણ અતિરિક્ત માહિતી અથવા દસ્તાવેજ લોન અરજીનો એક ભાગ બનશે.

➢ **લોન મૂલ્યાંકનના નિયમો અને શરતો:**

- સામાન્ય રીતે લોન અરજીની પ્રક્રિયા માટે આવશ્યક તમામ વિગતો અરજી સમયે કંપની દ્વારા એકત્રિત કરવામાં આવશે. જો કોઈ અતિરિક્ત માહિતીની જરૂર હોય, તો ગ્રાહકને જણાવવામાં આવશે કે તેમનો તરત જ સંપર્ક કરવામાં આવશે;
- કંપનીએ MITC (સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો), મંજૂરી પત્ર અથવા અન્યથા, વાર્ષિક વ્યાજ દર, અરજીની પદ્ધતિ, EMI નું માળખું, પૂર્વ-ચુકવણી શુલ્ક, દંડાત્મક શુલ્ક સહિતના તમામ નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરેલ લોનની રકમ વિશે કરજદારને લેખિતમાં (ભૌતિક અથવા ડિજિટલ) રીતે જણાવવું જોઈએ અને કરજદાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની લેખિત સ્વીકૃતિ છે તે બાબત રેકોર્ડ પર રાખવી જોઈએ;
- કંપની દરેક કરજદારને લોન એગ્રીમેન્ટમાં લોનના ડિસ્બર્સમેન્ટ સમયે અથવા લોનના ડિસ્બર્સમેન્ટ પછી દરેક જોડાણની કૉપી સાથે લોન એગ્રીમેન્ટની એક કૉપી પ્રદાન કરશે.
  કંપની તમામ સંભવિત કરજદારોને લોન કરાર પૂર્ણ કરતા પહેલાં એક માહિતગાર વિચાર લેવામાં મદદ કરવા માટે KFS પ્રદાન કરશે, જે આવા કરજદારો સમજી શકે તેવી ભાષામાં નિર્ધારિત ફોર્મેટ મુજબ હશે. એક સ્વીકૃતિ પ્રાપ્ત કરવામાં આવશે કે તે/તેણીએ KFS ની વિગતો સમજી લીધેલ છે.

➢ **લોનની વિનંતીને નકારવાનું કમ્યુનિકેશન:**
જો કંપની ગ્રાહકને લોન આપી શકતી નથી, તો તે અસ્વીકાર થવાના કારણો લેખિતમાં જણાવશે.

➢ **નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારો સહિત લોનનું વિતરણ:**

- વિતરણ ગ્રાહક દ્વારા કરવામાં આવેલી વિતરણની વિનંતી અથવા લોન એગ્રીમેન્ટ/મંજૂરી પત્રમાં આપેલ વિતરણ શેડ્યૂલ મુજબ કરવું જોઈએ;
- કંપનીએ કરજદારને ડિસ્બર્સમેન્ટ શેડ્યૂલ, વ્યાજ દર, સેવા શુલ્ક, પૂર્વચુકવણી શુલ્ક, દંડાત્મક શુલ્ક, અન્ય લાગુ ફી/ શુલ્ક વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની સૂચના તેમના નોંધાયેલ સંપર્ક નંબર પર કોઈપણ પ્રકારની માન્યતા પ્રાપ્ત કમ્યુનિકેશન પદ્ધતિ દ્વારા અગાઉથી જ આપવાની રહેશે. કંપની એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં થતા ફેરફારો માત્ર ભાવિ સમયથી લાગુ થાય. આ સંદર્ભમાં યોગ્ય શરત લોન એગ્રીમેન્ટમાં શામેલ કરવામાં આવશે.

- ફ્લોટિંગ વ્યાજ દર હેઠળ, બેંચમાર્ક દર સમયાંતરે ફંડની કિંમત, વ્યાજ દરના આઉટલુક, લિક્વિડિટી, ઑપરેટિંગ/વહીવટી ખર્ચ, બજારની સ્થિતિઓ/અસ્થિરતા વગેરે સહિતના વિવિધ પરિબળોના આધારે ફેરફાર/સુધારો/સંશોધન/પરિવર્તનને આધિન રહેશે. અસાધારણ પરિસ્થિતિ/સંજોગો હેઠળ કંપની

ગુણવત્તાસભર મૂલ્યાંકન, બિઝનેસની જરૂરિયાતો, લોનની શરતોને અસર કરતા પરિબળો અથવા મની

માર્કેટની સ્થિતિઓ/આર્થિક ચક્રમાં કોઈપણ અણધાર્યા ફેરફારો અથવા લોન એગ્રીમેન્ટના નિયમો અને શરતો હેઠળ ઉલ્લેખિત ઉપરોક્ત પરિસ્થિતિઓ જેવી કોઈપણ ઘટનાના આધારે સ્પ્રેડમાં ફેરફાર/સંશોધન/પરિવર્તન (વધારો અથવા ઘટાડો) કરી શકે છે. સ્પ્રેડમાં આવો સુધારો દરેક ઘટના દીઠ 250 બેસિસ પોઇન્ટ સુધી મર્યાદિત રહેશે.

- લોન સુવિધાનું લોન વિતરણ પહેલાં અથવા જ્યાં જરૂર હોય ત્યાં લોનની સાતત્યતા દરમિયાન કાનૂની, તકનીકી અને/અથવા નાણાંકીય શરતો પર ફરીથી મૂલ્યાંકન કરી શકાય છે અને જો કોઈ તારણો કંપનીના હિતમાં આવું કરવાનું જરૂરી બનાવે તો કંપની લોન સુવિધાને રોકી શકે છે, સસ્પેન્ડ કરી શકે છે, તેનું કદ ઘટાડી શકે છે, રદ કરી શકે છે અથવા પાછી લઈ શકે છે. તેનાથી વિપરીત કંઈપણ હોવા છતાં, લોનની રકમનું વિતરણ મંજૂરી પત્ર અને લોન એગ્રીમેન્ટની જોગવાઈઓને આધિન રહેશે.
- જો કોઈપણ કારણસર, પ્રથમ વિતરણની તારીખથી, મંજૂરી પત્રમાં નિર્ધારિત અને સૂચિત સમયગાળાની અંદર લોનની મર્યાદા સંપૂર્ણપણે ઉપાડવામાં/વિતરિત કરવામાં આવી નથી, તો કંપની લોનની રકમનું વધુ ડિસ્બર્સમેન્ટ સસ્પેન્ડ કરવાનો અને મેળવેલ રકમ માટે લોનની મર્યાદાને ઘટાડવાનો અબાધિત અધિકાર રાખે છે.
- કંપની, કરજદારની વિનંતી પર અથવા જરૂર મુજબ, લોનની મુદત દરમિયાન સ્પ્રેડને સુધારવાનો વિકલ્પ પ્રદાન કરી શકે છે. આવા કિસ્સામાં, કરજદાર પાસે સંભવિત અસર સાથે લોન સામે સુધારેલ સ્પ્રેડ/સ્વિચ કરવાની સુવિધાનો લાભ લેવાનો વિકલ્પ હશે, જે જરૂરી વેરિફિકેશન અને ફીની ચુકવણી અને કંપની દ્વારા જરૂરી અતિરિક્ત દસ્તાવેજના અમલ (કંપનીને સંતોષકારક ફોર્મેટમાં)ને આધિન રહેશે, આ સંદર્ભમાં. કરજદારોની જવાબદારી સમયાંતરે સ્પ્રેડ અને બેંચમાર્ક દર(રો)ની સ્વિચ સુવિધા/સુધારણા વિશેની જાણકારીથી જાતે અવગત રહેવાની રહેશે. કૃપા કરીને નોંધ કરો કે લોન સામે સ્પ્રેડને ઘટાડવા/સુધારવા માટે વિકલ્પ/સ્વિચ કરવાની સુવિધા પ્રદાન કરવાનો એકમાત્ર સંપૂર્ણ હક કંપની પાસે રહેશે અને આ રીતે, કંપની પાસે કોઈપણ સમયે તેને નકારવા/પાછી લેવા/રદ કરવાનો અબાધિત અધિકાર છે.
- એગ્રીમેન્ટ હેઠળ કામગીરી અથવા ચુકવણીને રિકૉલ/ઍક્સિલરેટ કરવાનો અથવા વધારાની જામીનગીરી મેળવવાનો નિર્ણય, લોન એગ્રીમેન્ટને અનુરૂપ હોવો જોઈએ.
- કંપની તમામ ચૂકવવાપાત્ર રકમની ભરપાઈ પર અને કરજદાર સામે કંપનીના કોઇપણ અન્ય ક્લેઇમ માટેના કોઈપણ કાયદેસર અધિકાર અથવા હકને આધિન લોનની બાકી લેણાંની વસૂલાત થવા પર તમામ જામીનગીરી રિલીઝ કરશે. જો કંપની સેટ ઑફના તેના અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો નિર્ણય લે છે, તો કરજદારને બાકીના ક્લેઇમ અને તે શરતો વિશે સંપૂર્ણ વિગતો સાથે નોટિસ આપવામાં આવશે જેના હેઠળ સંબંધિત ક્લેઇમ સેટલ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની જામીનગીરીને જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે.
- કરજદાર પાસેથી અથવા બેંક/નાણાંકીય સંસ્થા પાસેથી લોન એકાઉન્ટના ફોરક્લોઝર અથવા ટ્રાન્સફર માટેની કોઇપણ વિનંતી, કોઈપણ કારણસર વિનંતીની સંમતિ અથવા અસ્વીકારની જાણ કરજદારને તેની સ્વીકાર્યતા વિશે કરવામાં આવશે. કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાના અનુપાલનમાં બનાવેલ કંપનીની પ્રવર્તમાન પૂર્વચુકવણી નીતિ મુજબ ફોરક્લોઝર શુલ્ક લાગુ થશે.

8 દંડાત્મક શુલ્ક

- ➢ લોન એગ્રીમેન્ટના કોઈપણ નિયમો અને શરતોનું ઉલ્લંઘન અથવા પાલન ન કરવા બદલ અથવા લોન દસ્તાવેજ હેઠળ ડિફૉલ્ટની કોઈપણ ઘટના બનવા પર કરજદારો પાસેથી દંડાત્મક શુલ્ક વસૂલવામાં આવશે.
- ➢ દંડાત્મક શુલ્કનું પ્રમાણ લોન એગ્રીમેન્ટમાં આપ્યા મુજબ અથવા કંપનીની નીતિ હેઠળ સમયાંતરે નિર્દિષ્ટ કર્યા મુજબ લાગુ થશે. આવા શુલ્કોનું પ્રમાણ ગ્રાહકોને લોન એગ્રીમેન્ટમાં, સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોમાં અને કંપનીની વેબસાઇટ પર જણાવવામાં આવશે.

➢ વ્યક્તિગત કરજદારો અથવા બિન-વ્યક્તિગત જેવી શરતોના ઉલ્લંઘન માટે કરજદારોના વર્ગ અથવા સેગમેન્ટમાં કોઈપણ ભેદભાવ વિના એકસમાન દરે દંડાત્મક શુલ્ક વસૂલવામાં આવશે
➢ કરજદારોને લોનના કોઈપણ નિયમો અને શરતોના ઉલ્લંઘન માટે મોકલવામાં આવતા રિમાઇન્ડરમાં લાગુ દંડાત્મક શુલ્ક માટે કમ્યુનિકેશન (સંદેશ) મોકલવામાં આવશે.

9 ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરને રિસેટ કરવું

➢ વ્યાજના દરમાં વધારો થવાને કારણે EMI/મુદતમાં અથવા બંનેમાં થતો વધારો કરજદારને યોગ્ય માધ્યમ દ્વારા તરત જ જણાવવામાં આવશે
➢ EMI / બાકી બચેલ મુદત અથવા બંનેમાં આવા સુધારા થવા પર, કરજદાર પાસે પસંદગી માટેના વિકલ્પમાં (i) EMI માં સુધાર અથવા મુદતમાં વધારો અથવા બંને વિકલ્પોના સંયોજન; અને, (ii) લોનની મુદત દરમિયાન કોઈપણ સમયે આંશિક અથવા સંપૂર્ણપણે પૂર્વચુકવણી કરવાનો રહેશે. ફોરક્લોઝર શુલ્ક/ પૂર્વ-ચુકવણી દંડ વસૂલવામાં આવશે અને તે વર્તમાન સૂચનાઓને આધિન રહેશે.
➢ વ્યાજ દરમાં કોઈપણ ઘટાડો લોનની મુદત પર અસર કરશે અને સમાન માસિક હપ્તા ("EMI") ની રકમ બદલાશે નહીં,
➢ મંજૂરીના સમયે પણ, કરજદારોને લોન પરના બેંચમાર્ક દરોમાં ફેરફારની સંભવિત અસર, EMI અને/અથવા મુદત અથવા બંનેમાં ફેરફારો અને રેટ સ્વિચ વિકલ્પો માટેના વિકલ્પો વિશે જાણ કરવામાં આવશે.
➢ વ્યાજ દરમાં સુધારો થવા પર, કંપનીની રેટ સ્વિચ કરવા અંગેની નીતિ મુજબ કરજદારોને રેટ સ્વિચ (દર બદલવા)ના વિકલ્પો પ્રદાન કરવામાં આવશે.
➢ કંપની લોનની સંપૂર્ણ મુદત માટે આજ સુધી વસૂલવામાં આવેલ મુદ્દલ અને વ્યાજ દર, EMI રકમ, બાકી EMI ની સંખ્યા અને વાર્ષિક વ્યાજ દર / વાર્ષિક ટકાવારી દર (APR) નો ઉલ્લેખ કરતું સ્ટેટમેન્ટ, દર ત્રિમાસિકના અંતે યોગ્ય માધ્યમ મારફતે કરજદારો માટે શેર કરશે / સુલભ બનાવશે.

. પર્સનલ લોનની પરત ચુકવણી/સેટલમેન્ટ થવા પર ચલ/અચલ પ્રોપર્ટીના દસ્તાવેજ જારી કરવા

➢ કંપની લોન એકાઉન્ટની સંપૂર્ણ ચુકવણી/સેટલમેન્ટ બાદ અને લોન બંધ થયા પછી 30 દિવસની અંદર અને લોન દસ્તાવેજના અન્ય તમામ નિયમો અને શરતોની સંતુષ્ટિને આધિન ચલ/અચલ પ્રોપર્ટીના તમામ અસલ દસ્તાવેજ જારી કરશે અને કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં રજિસ્ટર્ડ કરેલ ચાર્જ હટાવશે.
➢ કરજદાર તેમની પસંદગી મુજબ એ શાખામાંથી કે જ્યાં લોન એકાઉન્ટ હતું અથવા જ્યાં દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ હોય તેવી કોઈ અન્ય ઑફિસમાંથી અસલ પ્રોપર્ટી દસ્તાવેજો એકત્રિત કરી શકે છે.
➢ સંપૂર્ણ ભરપાઈ/સેટલમેન્ટ બાદ લોન બંધ થયા પછી અને લોન દસ્તાવેજની અન્ય તમામ શરતોની સંતુષ્ટિ બાદ જંગમ / સ્થાવર પ્રોપર્ટીના અસલ દસ્તાવેજ જારી કરવામાં, NOC જારી કરવામાં અથવા CERSAI રજિસ્ટ્રી તરફથી શુલ્કની સંતુષ્ટિ જારી કરવામાં 30 દિવસથી વધુ સમયના વિલંબના કિસ્સામાં, કંપની કરજદારને આવા વિલંબ માટેના કારણોની જાણ કરશે.
➢ જો કંપનીને કારણે વિલંબ થયો હોય, તો તે કરજદારને આ દરે વળતર આપશે વિલંબના દરેક દિવસ માટે ₹5,000/- ના દરે વળતર આપશે.
➢ અસાધારણ સંજોગો જેમ કે કરજદારનું મૃત્યુ અથવા આવી પરિસ્થિતિઓના કિસ્સામાં, કંપનીએ કાનૂની વારસદારો અથવા અધિકૃત વ્યક્તિઓને પ્રોપર્ટીના અસલ દસ્તાવેજો સોંપતા પહેલાં ચોક્કસ દસ્તાવેજો વાંચવાની અને પોતાના સંતોષ માટે જરૂરી તપાસ કરવાની જરૂર પડી શકે છે અને આ પ્રક્રિયા માટે લેવામાં આવેલા સમયને વિલંબ તરીકે ગણવામાં આવશે નહીં. આ સંદર્ભમાં વિગતવાર ગાઇડલાઇન કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ જોઈ શકાય છે.
➢ મૂળ ચલ / અચલ પ્રોપર્ટી દસ્તાવેજોના આંશિક અથવા સંપૂર્ણ નુકસાન / ક્ષતિના કિસ્સામાં, કંપની કરજદારને ચલ

/ અચલ પ્રોપર્ટીના દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત કૉપી મેળવવામાં મદદ કરશે અને ઉપર દર્શાવેલ વળતરની

ચુકવણી ઉપરાંત સંબંધિત ખર્ચ વહન કરશે. આવા કિસ્સાઓમાં, આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે કંપની દ્વારા 30 દિવસનો અતિરિક્ત સમય લેવામાં આવશે અને ત્યારબાદ વિલંબિત સમયગાળાના દંડની ગણતરી કરવામાં આવશે (એટલે કે, કુલ 60 દિવસના સમયગાળા પછી).

11 ગેરંટર

જો ગ્રાહક ઇચ્છે છે કે કંપની તેમની જવાબદારીઓ માટે કોઈની ગેરંટી અથવા અન્યની જામીનગીરી સ્વીકારે, તો કંપની ગ્રાહકને ગેરંટી અથવા અન્ય જામીનગીરી આપનાર વ્યક્તિને અથવા તેમના કાનૂની સલાહકારને તેમના ફાઇનાન્સ વિશેની ગોપનીય માહિતી આપવા માટે તેમની પરવાનગી માંગી શકે છે.

જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ લોન માટે ગેરંટર બનવાનું વિચારી રહી હોય, ત્યારે તેને/તેણીને નીચેની બાબત વિશે જાણ કરવી પડશે:

- ગેરંટર તરીકે તેમની/તેણીની જવાબદારી
- કંપની સાથે પ્રતિબદ્ધ કરેલ તેની/તેણીની જવાબદારીની રકમ;
- એવી પરિસ્થિતિઓ કે જેમાં કંપની તેઓની જવાબદારી ચૂકવવા માટે તેમને/તેણીને બોલાવશે
- જો તે/તેણી ગેરેંટર તરીકે ચૂકવણી કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો કંપની પાસે તેના/તેણીના અન્ય નાણાંનો આશ્રય છે કે કેમ.
- શું ગેરંટર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારી ચોક્કસ ક્વોન્ટમ (રકમ) સુધી મર્યાદિત છે અથવા તે અમર્યાદિત છે.
- એવો સમય અને એવી પરિસ્થિતિઓ કે જેમાં ગેરંટર તરીકેની તેની/તેણીની જવાબદારીઓને ડિસ્ચાર્જ કરવામાં આવશે અને તેના વિશે કંપની કઇ રીતથી સૂચિત કરશે તે અને
- કરજદાર કે જેના માટે તે ગેરેંટર તરીકે રહ્યાં છે તેની નાણાંકીય સ્થિતિમાં કોઈપણ મહત્વપૂર્ણ પ્રતિકૂળ ફેરફાર/ફેરફારો થાય.
- જો ગેરંટર બાકી લેણાંની ચુકવણી કરવા માટે પૂરતા સાધન હોવા છતાં, ધિરાણકર્તા/લેણદાર દ્વારા કરવામાં આવેલી માંગનું પાલન કરવાનો ઇનકાર કરે છે, તો આવા ગેરંટરને ઇરાદાપૂર્વક ડિફૉલ્ટર તરીકે પણ ગણવામાં આવશે.

12 નિજતા અને ગોપનીયતા

ગ્રાહકોની તમામ વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય માનવામાં આવશે [જ્યારે ગ્રાહકો હવે ગ્રાહકો ન હોય ત્યારે પણ], અને નીચેના સિદ્ધાંતો અને નીતિઓ દ્વારા માર્ગદર્શન આપવામાં આવશે. કંપની દ્વારા કંપની પાસે રહેલા વ્યક્તિગત રેકોર્ડને ઍક્સેસ કરવા માટે હાલના કાનૂની ફ્રેમવર્ક હેઠળ ગ્રાહકોને તેમના અધિકારોની મર્યાદા અંગેની જાણ કરવામાં આવશે અને ગ્રાહકો દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવેલ હોય કે અન્યથા, તેમના ગ્રૂપમાં રહેલ અન્ય કંપનીના એકમો સહિત, તેમના ગ્રૂપમાં અન્ય અસાધારણ કિસ્સાઓ સિવાય, કોઈને પણ માહિતી અથવા ડેટા જાહેર કરવામાં આવશે નહીં:

- જો માહિતી, કાયદા મુજબ અથવા રેગ્યુલેટરના નિર્દેશો અનુસાર આપવાની હોય તો તે.
- જો લોકો પ્રત્યેના કર્તવ્યરૂપે માહિતી જાહેર કરવાની હોય.
- જો કંપનીના હિતો માટે તેમને માહિતી આપવાની જરૂર પડે (ઉદાહરણ તરીકે, છેતરપિંડી અટકાવવા) પરંતુ તેનો ઉપયોગ અન્ય કોઈને ગ્રાહક અથવા ગ્રાહકના એકાઉન્ટ [ગ્રાહકનું નામ અને ઍડ્રેસ સહિત] વિશેની માહિતી આપવા માટેના કારણ તરીકે કરવામાં આવશે નહીં.
- જો ગ્રાહક કંપનીને માહિતી જાહેર કરવા કહે અથવા ગ્રાહકની પરવાનગી હોય.
- જો કંપનીને, ગ્રાહકની લેખિત પરવાનગી સાથે, તેમના વિશે રેફરન્સ આપવા માટે કહેવામાં આવે.

- ગ્રાહકને તેના/તેણીના/તેણીના વિશેના વ્યક્તિગત રેકોર્ડને એક્સેસ કરવા માટે હાલના કાયદાકીય માળખા હેઠળ તેના/તેણીના અધિકારોની સીમાની જાણ કરવામાં આવશે.

- જ્યાં સુધી ગ્રાહક ખાસ કરીને અધિકૃત ન કરે ત્યાં સુધી કંપની ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ કોઈપણ દ્વારા માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે કરશે નહીં.

13 ક્રેડિટ રેટિંગ એજન્સીઓ

- જ્યારે કોઈ ગ્રાહક એકાઉન્ટ ખોલાવે, ત્યારે કંપની તેમને જાણ કરશે કે કંપની તેમના/ તેઓના એકાઉન્ટની વિગતો ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને અને તેમના દ્વારા કરવામાં આવતી તપાસ દરમિયાન પ્રદાન કરી શકે છે.
- કંપની ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને ગ્રાહકના કંપની સાથેના વ્યક્તિગત કરજ વિશેની માહિતી આપી શકે છે, જો:
  - ગ્રાહક તેમની ચુકવણીઓ કરવામાં નિષ્ફળ ગયા હોય;
  - ચૂકવવાપાત્ર રકમ વિવાદમાં ન હોય; અને
  - ગ્રાહકે કંપનીની ઔપચારિક માંગને અનુસરીને, તેના/તેણીના કરજની ચુકવણી માટે, કંપની સંતુષ્ટ હોય તેવો પ્રપોઝલ કરેલ નથી.

- આ કિસ્સાઓમાં, કંપનીએ ગ્રાહકને લેખિતમાં જાણ કરવી જોઈએ કે તે ગ્રાહકે કંપનીને આપેલા કરજની માહિતી ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને આપવાની યોજના ધરાવે છે. તે જ સમયે, કંપનીએ ગ્રાહકને ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓની ભૂમિકા અને તેઓ જે માહિતી પ્રદાન કરે છે તેની ક્રેડિટ મેળવવાની ગ્રાહકની ક્ષમતા પર કેવી અસર પડી શકે છે તે સમજાવશે.
- કંપની, જો ગ્રાહકની પરવાનગી હોય તો, ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને ગ્રાહકનાં એકાઉન્ટ વિશેની અન્ય માહિતી આપી શકે છે. ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને આપવામાં આવેલી જાણકારીની એક કૉપી ગ્રાહકને, માંગવામાં આવે તો, કંપની દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવશે.

14 બાકી લેણાંની વસૂલાત

- જ્યારે લોન આપવામાં આવે છે, ત્યારે કંપની વેલકમ લેટરમાં પરત ચુકવણીની રકમ, મુદત અને સમયગાળાનો ઉલ્લેખ કરીને ગ્રાહકને લોનની પરત ચુકવણીની પ્રક્રિયા વિશે સમજાવશે. જો કે, જો ગ્રાહક પરત ચુકવણીના શેડ્યૂલનું પાલન કરતા નથી, તો દેશના કાયદા અનુસાર નિર્ધારિત પ્રક્રિયાને બાકી લેણાંની પુનઃપ્રાપ્તિ માટે અનુસરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને નોટિસ મોકલીને અથવા વ્યક્તિગત મુલાકાતો દ્વારા અને/અથવા જામીનગીરી, જો કોઈ હોય તો, તેનો પુનઃ કબજા લેવાનો સમાવેશ થાય છે.
- કંપનીની વસૂલાતની નીતિ સૌજન્ય, નિષ્પક્ષ વ્યવહાર અને સમજાવટ પર આધારિત છે. કંપની ગ્રાહકના ભરોસા અને લાંબા ગાળાના સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવામાં વિશ્વાસ રાખે છે. કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરતા અધિકૃત સ્ટાફ અથવા કોઈપણ વ્યક્તિ, લેણી રકમની વસૂલાત અથવા / અને જામીનગીરીના કબજાની પ્રક્રિયા દરમિયાન તેઓ પોતાની ઓળખાણ આપશે અને કંપની દ્વારા જારી કરાયેલ અધિકૃતતા પત્ર બતાવશે. તેઓ વિનંતી પર, કંપની દ્વારા અથવા કંપનીના અધિકાર હેઠળ જારી કરાયેલ તેમનું ઓળખ કાર્ડ બતાવશે. કંપની ગ્રાહકોને બાકી રકમ સંબંધિત તમામ માહિતી પ્રદાન કરશે અને ચૂકવવાપાત્ર રકમની ચુકવણી કરવા માટે પૂરતી સૂચના આપવાનો પ્રયત્ન કરશે.
- સ્ટાફના તમામ સભ્યો અથવા વસૂલાત (કલેક્શન) અથવા/અને જામીનગીરીનો ફરી કબજો લેવા માટે કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત કોઈપણ વ્યક્તિ, નીચે જણાવેલ સંહિતાનું સખત રીતે પાલન કરશે:
- ગ્રાહકનો સંપર્ક સામાન્ય રીતે તેમની પસંદગીના સ્થાન પર અને કોઈ ચોક્કસ સ્થાનનો ઉલ્લેખ ન કરવામાં આવે તો તેમના નિવાસ સ્થાને અને જો તેમના નિવાસ સ્થાન પર ગ્રાહક ઉપલબ્ધ ન હોય તો, બિઝનેસ / વ્યવસાયના સ્થાને સંપર્ક કરવામાં આવશે.
- કંપનીના પ્રતિનિધિની ઓળખ અને અધિકૃતતા અંગે ગ્રાહકને પ્રથમ વખતમાં જ જાણ કરવામાં આવશે.

- ગ્રાહકની ગોપનીયતાનો આદર કરવામાં આવશે.
- ગ્રાહક સાથે સભ્યતાથી વાતચીત કરવામાં આવશે. વાતચીત કરતી વખતે ભાષાના ઉપયોગમાં અત્યંત કાળજી લેવામાં આવશે, જેથી કોઈપણ સમયે ગ્રાહકને કોઈપણ પ્રકારના અભદ્ર વ્યવહારનો અનુભવ થવો ન જોઈએ/દુ઼ૃૃભાયાની લાગણી થવી ન જોઈએ. મહિલા ઉધારકર્તાઓ સાથે વાતચીત કરતી વખતે, ભારતીય સંસ્કૃતિ અને પરંપરા મુજબ યોગ્ય સન્માન જાળવવામાં આવશે.

- કંપનીના પ્રતિનિધિઓ ગ્રાહકોનો 0800 વાગ્યાથી 1900 વાગ્યા વચ્ચે સંપર્ક કરશે, સિવાય કે ગ્રાહકના બિઝનેસ અથવા વ્યવસાયને વિશેષ પરિસ્થિતિઓ માટે અન્યથા આવશ્યક ન હોય.
- કોઈ ચોક્કસ સમયે અથવા કોઈ ચોક્કસ સ્થળે કૉલ કરવાનું ટાળવા માટેની ગ્રાહકની વિનંતીને શક્ય ત્યાં સુધી સન્માનિત કરવામાં આવશે.
- કૉલના સમય અને સંખ્યા અને વાતચીતના કન્ટેન્ટની નોંધ કરવામાં આવશે.
- પરસ્પર સ્વીકાર્ય અને વ્યવસ્થિત રીતે બાકી લેણાંની રકમ સંબંધિત વિવાદો અથવા મતભેદોને ઉકેલવા માટે તમામ સહાય આપવામાં આવશે.
- બાકી લેણાંની વસૂલાત માટે ગ્રાહકના નિવાસ સ્થાનની મુલાકાત દરમિયાન, શિષ્ટાચાર અને સભ્ય વર્તન જાળવવામાં આવશે.
- પરિવારમાં શોક જેવા અયોગ્ય પ્રસંગો અથવા આવા અન્ય આપત્તિજનક પ્રસંગો, જો કંપનીની જાણકારીમાં આવે, તો કાયદાકીય અનુપાલન માટે આવશ્યક ન હોય ત્યાં સુધી બાકી લેણાંની વસૂલાત માટે કૉલ કરવાનું/મુલાકાતો લેવાનું ટાળવામાં આવશે.

15 ફરિયાદ અને તકરારો

- કંપની ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા વિશે ગ્રાહકને જાણ કરશે અને ફરિયાદનો જવાબ આપવા માટે અંદાજીત સમયની જાણ કરશે.
- કંપની સમયાંતરે અપડેટ કરેલી વેબસાઇટ પર યોગ્ય અને ઝડપથી ફરિયાદોને સંભાળવા માટેની પ્રક્રિયા વિશે ગ્રાહકને જાણ કરશે.
- ફરિયાદોને ન્યાયી અને ઝડપથી સંચાલિત કરવા માટે કંપનીની કાર્યપ્રણાલીની વિગતો તેની વેબસાઇટ પર ગ્રાહકોને ઉપલબ્ધ કરવામાં આવશે.
- જ્યાં ગ્રાહક પાસેથી લેખિતમાં ફરિયાદ પ્રાપ્ત થાય છે, ત્યાં એક અઠવાડિયાની અંદર ગ્રાહકને સ્વીકૃતિ-જાણ કરવામાં આવશે. જો કંપનીના નિયુક્ત ટેલિફોન-હેલ્પડેસ્ક અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર ફોન પર ફરિયાદ પ્રાપ્ત થાય, તો ગ્રાહકને ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર આપવામાં આવશે અને વાજબી સમયગાળાની અંદર પ્રગતિની જાણ કરવામાં આવશે.
- બાબતની તપાસ કર્યા પછી, કંપની ગ્રાહકને તેનો અંતિમ પ્રતિસાદ મોકલશે, અથવા ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાના ત્રીસ (30 દિવસની અંદર વિલંબનું કારણ સમજાવતો વચગાળાનો પ્રતિસાદ મોકલશે. વધુમાં, જો ફરિયાદકર્તા હજુ પણ સંતુષ્ટ નથી, તો તે/તેણીને જાણ કરવી જોઈએ કે તેમની ફરિયાદને આગળ કેવી રીતે વધારવી.
- કંપનીએ એક એવી સિસ્ટમ સ્થાપિત કરી છે જ્યાં ફરિયાદકર્તાઓને નિ:શુલ્ક ફરિયાદ સંચાલન પ્રક્રિયાની ઍક્સેસ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવે છે. ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા અને વિવિધ લેવલે ફરિયાદોના સંતોષકારક/સમયબદ્ધ નિરાકરણ માટે લેવાના નિર્ણયો અને સંબંધિત અધિકારી દ્વારા અનુસરવાના એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સને કંપનીની ફરિયાદ નિવારણ નીતિમાં વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવેલ છે.

  જો કોઈ ગ્રાહક ફરિયાદ કરવા માંગે છે તો તેમને/તેણીને જણાવવું જોઈએ:
  - ફરિયાદ કેવી રીતે નોંધાવવી
  - ફરિયાદ ક્યાં કરી શકાય છે
  - જ્યાં ફરિયાદ કરી શકાય છે તે ઑફિસનું ઍડ્રેસ, ઇમેઇલ ID, ફોન નંબર વગેરે અને નિયુક્ત ઑથોરિટી કે જેમને ફરિયાદ કરી શકાય છે
  - તેને કેટલા સમય સુધીમાં જવાબ મળી શકે છે
  - જો ફરિયાદકર્તા તેમની ફરિયાદના જવાબથી સંતુષ્ટ ન હોય તો ફરિયાદના નિવારણ માટે કોનો સંપર્ક કરવો.
  - કંપનીના કર્મચારીઓ ગ્રાહકના કોઇપણ પ્રશ્નોમાં ગ્રાહકની મદદ કરશે.

લેવલ 1 પર ગ્રાહક પ્રશ્ન/વિનંતી માટે નીચે આપેલ કૉલ સેન્ટરના નંબર દ્વારા કંપનીનો સંપર્ક કરી શકે છે અથવા નજીકની શાખાની મુલાકાત લઇ શકે છે.

- 1800-572-7777 પર કૉલ કરો

જો ગ્રાહક કૉલ સેન્ટર પ્રતિનિધિ દ્વારા પ્રદાન કરેલા પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ગ્રાહક અહીં ફરિયાદ લખી શકે છે:

- www.sammaancapital.com/contact-us/level-one

જો ગ્રાહકની સંતુષ્ટિ મુજબ સમસ્યાનું નિરાકરણ થયું ના હોય, તો ગ્રાહક નીચે આપેલ લિંક પર સંપર્ક કરી શકે છે:

- www.sammaancapital.com/contact-us/grievance-redressal

જો ફરિયાદ નિવારણ ટીમ દ્વારા લેવલ 2 પર ફરિયાદનું નિરાકરણ કરવામાં આવ્યું નથી અથવા તો તે માટે TAT (ટર્નઅરાઉન્ડ સમય) નું ઉલ્લંઘન થયું છે તો ફરિયાદને નોડલ ઑફિસર પાસે મોકલવામાં આવશે. વધુમાં, જો લેવલ 2 પર ફરિયાદ નિવારણ દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવેલા નિરાકરણ સંતોષકારક નથી, તો ગ્રાહક નીચે જણાવેલ ઍડ્રેસ પર નોડલ ઑફિસરને ફરિયાદ મોકલી શકે છે.

નોડલ ઑફિસર, ફરિયાદ નિવારણ સમ્માન

કેપિટલ લિમિટેડ

(અગાઉ ઇન્ડિયાબુલ્સ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતી)

A - 34, 2nd અને 3rd માળ, લાજપત નગર-II, નવી દિલ્હી-110024

ગ્રાહક નીચે જણાવેલ ઍડ્રેસ પર ફિઝિકલ લેટર અને/અથવા પોસ્ટ લેટર દ્વારા પણ લખીને મોકલી શકે છે-

સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (CRPC),

રિઝર્વ બેંક ઑફ ઇન્ડિયા, સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160017

કંપની રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીઝ માટે ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન) દિશાનિર્દેશો, 2023 હેઠળ જારી કરાયેલ ભારતીય રિઝર્વ બેંકના માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરશે

બોર્ડના નિયામકો/બોર્ડની સમિતિ સમયાંતરે ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયાની સમીક્ષા કરશે તેમજ આ બાબતમાં સૂચનો જારી કરશે જેથી ગ્રાહકને તેમની ફરિયાદનું ઝડપી અને યોગ્ય નિરાકરણ મળે.

16 સામાન્ય

- કંપની, જો કંપની દ્વારા જરૂરી માનવામાં આવે તો, આ હેતુ માટે નિયુક્ત એજન્સીઓ દ્વારા ગ્રાહકના નિવાસ સ્થાને અને/ અથવા ગ્રાહકના બિઝનેસ ટેલિફોન નંબર પર તેમનો સંપર્ક કરીને લોન અરજીમાં તેમના દ્વારા ઉલ્લેખિત વિગતોની ચકાસણી કરશે.
- જો કંપનીને પોલીસ/અન્ય તપાસ એજન્સીઓ સાથે ગ્રાહકના એકાઉન્ટ પર ટ્રાન્ઝેક્શનની તપાસ કરવાની જરૂર હોય, તો ગ્રાહકને જો SCL ને ગ્રાહકનો સમાવેશ કરવાની જરૂર હોય તો સહકાર કરવા માટે જાણ કરવામાં આવશે.
- SCL એવી ઘટનામાં ગ્રાહકને સલાહ આપશે કે જો તે/તેણી છેતરપિંડી કરે છે, તો તે/તેણીના એકાઉન્ટના તમામ નુકસાન માટે તે જવાબદાર રહેશે અને જો ગ્રાહક પૂરતી કાળજી લીધા વિના કાર્ય કરે છે અને તેનાથી નુકસાન થાય છે, તો તે માટે ગ્રાહકને જવાબદાર ગણવામાં આવશે
- જો ગ્રાહકને SCL દ્વારા બિઝનેસથી સંબંધિત બાબતમાં અપનાવવામાં આવેલા સંહિતા અને પ્રેક્ટિસ અને પ્રક્રિયાના સંદર્ભમાં કોઇપણ સપોર્ટ અને સ્પષ્ટીકરણની જરૂર હોય, તો ગ્રાહક અમારી ટોલ ફ્રી હેલ્પલાઇન: 1-800-572-7777 પર કૉલ કરીને અથવા homeloans@sammaancapital.com, customerserviceloans@sammaancapital.com પર ઇમેઇલ કરીને SCL નો સંપર્ક કરી શકે છે, અથવા કંપનીની વેબસાઇટ (www.sammaancapital.com) પર પ્રદર્શિત કંપનીની ફરિયાદ નિવારણ નીતિ વાંચી શકે છે.
- કંપની નીચેની કોઈપણ એક અથવા વધુ ભાષાઓમાં તેમના પ્રૉડક્ટ અને સેવાઓ વિશેની માહિતી પ્રદર્શિત કરશે: હિન્દી, અંગ્રેજી અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષા.
- કંપની ધિરાણની બાબતમાં લિંગ, જાતિ અને ધર્મના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં. વધુમાં, કંપની પ્રૉડક્ટ, સેવાઓ, સુવિધાઓ વગેરેને વિસ્તૃત કરવામાં વિકલાંગતાના આધારે દૃષ્ટિહીન અથવા શારીરિક રીતે વિકલાંગ અરજદારોમાં

પણ ભેદભાવ કરશે નહીં. જો કે, આ કંપનીને સમાજના વિવિધ વિભાગો માટે યોજનાઓની બનાવવાથી અથવા તેમાં ભાગ લેવાથી અટકાવતું નથી.

- કંપની સામાન્ય કાર્ય પ્રણાલીમાં કરજદાર પાસેથી અથવા બેંક/નાણાંકીય સંસ્થામાંથી લોન એકાઉન્ટ ટ્રાન્સફર કરવા માટેની વિનંતીઓ પર પ્રક્રિયા કરશે. જો કોઈ વાંધો હોય તો વિનંતીના 21 દિવસની અંદર કરજદારને જાણ કરવામાં આવશે.
- આચાર સંહિતાને પ્રકાશિત કરવા માટે, કંપની:
  - આચાર સંહિતાની એક કૉપી હાલના અને નવા ગ્રાહકોને પ્રદાન કરશે
  - રૂબરૂમાં અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક કમ્યુનિકેશન દ્વારા અથવા મેઇલ દ્વારા વિનંતી કરવા પર આ આચાર સંહિતા ઉપલબ્ધ કરાવશે;
  - દરેક શાખા પર અને તેમની વેબસાઇટ પર આ આચાર સંહિતા ઉપલબ્ધ કરાવશે; અને
  - ખાતરી કરશે કે તેમના કર્મચારીઓને આચાર સંહિતા વિશે સંબંધિત માહિતી પ્રદાન કરવા અને આચાર સંહિતાને અમલમાં મૂકવા માટે પ્રશિક્ષિત કરવામાં આવે છે.

- કંપનીના બોર્ડ ઑફ ડિરેક્ટર્સ, મેનેજમેન્ટના વિવિધ લેવલે ઉચિત વ્યવહાર સંહિતાના અનુપાલનની સમયાંતરે સમીક્ષા કરવાનું અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિનું કાર્ય કરવું જોઈએ. આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ બોર્ડને નિયમિત અંતરાલે સબમિટ કરી શકાય છે, જેમ બોર્ડ દ્વારા સૂચવવામાં આવે છે.

.. **સંક્ષિપ્ત શબ્દો**

સંક્ષિપ્ત શબ્દો	**વિગતો**
DSA	ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્ટ
SCL	સમ્માન કેપિટલ લિમિટેડ
RBI	રિઝર્વ બેંક ઑફ ઇન્ડિયા