

પ્રસ્તાવના

આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ ("ધ કોડ") આઇકેએફ હોમ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (આઇકેએફએચએફએલ) દ્વારા ગુડ કોર્પોરેટ ગવર્નન્સના ભાગરૂપે અને નેશનલ હાઉસિંગ બેંક ઓન ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ ફોર હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ દ્વારા જારી કરવામાં આવેલી માર્ગદર્શિકાને અનુરૂપ બનાવવામાં આવી છે. એનએચબી / એનડી / ડીઆરએસ / પોલ્નો. 34/2010- 11 તારીખ 11 ઓક્ટોબર, 2010 અને નં. એનએચબી (એનડી) ડીઆરએસ / પીઓએલ-નં. 38/4699/201011 તારીખ 25 એપ્રિલ, 2011 અને આરબીઆઇ માસ્ટર ડાયરેક્શન - નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ

કંપની (રિઝર્વ બેંક) દિશાનિર્દેશો, 2021 તેના નોટિફિકેશન નંબર દ્વારા ડોર. ફિન. એચ.એફ.સી. CC.No.120/03.10.136/2020-21 તારીખ 17 ફેબ્રુઆરી 2021. આ આચારસંહિતાનો ઉદ્દેશ સારી અને વાજબી પ્રથાને પ્રોત્સાહન આપવાનો, પારદર્શિતા વધારવાનો, બજારનાં દળોને પ્રોત્સાહન આપવાનો, આઇકેએફએચએફએલ અને એના ગ્રાહકો વચ્ચે વાજબી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવાનો તથા આઇકેએફએચએફએલને ગ્રાહકોની વિશ્વાસ વધારવામાં સક્ષમ બનાવવાનો છે.

1. સંહિતાનો ઉદ્દેશ

- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવામાં લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરીને સારી અને વાજબી પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવું.
- પારદર્શિતા વધારવા માટે જેથી ગ્રાહક લોન સુવિધાની ગ્રાન્ટને સંચાલિત કરતા મુખ્ય નિયમો અને શરતો પર વધુ સારી સમજ મેળવી શકે,
- ઉચ્ચ ઓપરેટિંગ ધોરણો પ્રાપ્ત કરવા માટે, સ્પર્ધા દ્વારા, બજાર દળોને પ્રોત્સાહિત કરવા. ➤ ગ્રાહક અને આઇકેએફએચએફએલ વચ્ચે વાજબી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવા અને હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ સિસ્ટમમાં વિશ્વાસ વધારવા.

2. કાર્યક્રમ

- કોઈ પણ રીતે અને/અથવા કોઈ પણ રીતે (આઇકેએફએચએફએલ)ના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ ઓફર કરવામાં આવતી તમામ વ્યક્તિઓને લાગુ પડતી રહેશે.
- આ કોડ સામાન્ય ઓપરેટિંગ વાતાવરણમાં લાગુ પડે છે, સિવાય કે કોઈ પણ ફોર્સ મેજર્સની સ્થિતિમાં.
- આ સંહિતા અખંડિતતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત છે અને તમામ ક્રિયાઓ અને વ્યવહારો સંહિતાની ભાવનાને અનુસરે છે.
- આઇકેએફએચએફએલનાં ઉત્પાદનો અને સેવાઓ તમામ લાગુ કાયદા અને નિયમોને પૂર્ણ કરશે.
- નિયમિત તાલીમ કાર્યક્રમો, બેઠકો, સેમિનાર, પરિપત્રો અને સંદેશાવ્યવહારના અન્ય માધ્યમો દ્વારા, આઇકેએફએચએફએલના કર્મચારીઓને કોડ વિશે જાગૃત કરવામાં આવશે જેથી તમામ સ્તરે કર્મચારીઓમાં નિષ્પક્ષતા, ગુણવત્તાયુક્ત ધિરાણ અને કાર્યક્ષમ સેવાઓ માટે મજબૂત પ્રતિબદ્ધતા સ્થાપિત થાય.
- આ આચારસંહિતા તમામ ઉત્પાદનો અને સેવાઓને લાગુ પડશે, પછી ભલે તે એચએફસી, તેની પેટાકંપનીઓ અથવા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ (સ્વ-માલિકીની અને/અથવા આઉટસોર્સિંગ વ્યવસ્થા હેઠળ) દ્વારા કાઉન્ટર પર, ફોન દ્વારા, પોસ્ટ દ્વારા, ઇન્ટરેક્ટિવ ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો દ્વારા, ઇન્ટરનેટ પર અથવા અન્ય કોઈ પદ્ધતિ દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવતું હોય.

3. ગ્રાહકો માટે આઇકેએફએચએફએલની પ્રતિબદ્ધતા આઇકેએફએચએફએલ કરશે

- પ્રામાણિકતા અને પારદર્શિતાના તમામ નૈતિક સિદ્ધાંતોને અનુસરીને ગ્રાહકો સાથે વાજબી અને વાજબી રીતે વર્તવું.
- નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓની પ્રકૃતિ અને લાભો વિશે મુખ્ય અને સંબંધિત માહિતી પ્રદાન કરવામાં પારદર્શક બનો.
- લોન દસ્તાવેજો વગેરેમાં દર્શાવેલ મહત્વના નિયમો અને શરતો અંગ્રેજી અને/અથવા સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ગ્રાહક દ્વારા જ્યારે જરૂર પડે ત્યારે સમજાવો.

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

- ગ્રાહકો પાસેથી માહિતી અને દસ્તાવેજો મેળવતી વખતે તમારા ગ્રાહકને જાણો માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરો અને એન્ટિ-મની લોન્ડરિંગ એક્ટ અને નિયમનકારી સંસ્થા અને સંબંધિત સત્તાવાળાઓ દ્વારા સમયાંતરે જારી કરાયેલ લાગુ માર્ગદર્શિકા મુજબ જરૂરી માહિતી મેળવો.
- ગ્રાહકની ફરિયાદોને સહાનુભૂતિપૂર્વક હેન્ડલ કરો અને મુદ્દાઓને ઉકેલવા માટે તમામ જરૂરી પગલાં લો.
- ઉંમર, જાતિ, જાતિ, લિંગ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ધર્મ અથવા વિકલાંગતાના આધારે ગ્રાહકો વચ્ચે ભેદભાવ ન કરવો.
- લોન અરજીની પ્રક્રિયા માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી/ચાર્જીસ વિશેની તમામ માહિતી, લોનની રકમ મંજૂર/વિતરણ ન કરવામાં આવે તો રિફંડપાત્ર ફીની રકમ, પ્રી-પેમેન્ટ વિકલ્પો અને ચાર્જીસ, જો કોઈ હોય તો, વિલંબિત પુનઃચૂકવણી માટે દંડ, જો કોઈ હોય તો, ફિક્સ્ડ લોન સ્વિચ કરવા માટે રૂપાંતર ચાર્જીસ વિશેની તમામ માહિતી સુનિશ્ચિત કરો
ફ્લોટિંગ રેટ્સ અથવા તેનાથી વિપરીત, કોઈપણ વ્યાજ રી-સેટ કલમનું અસ્તિત્વ અને ઉધાર લેનારના હિતને અસર કરતી આવી તમામ બાબતો તેને / તેણીને જાહેર કરવામાં આવે છે. આવી ફી/ચાર્જ બિન-ભેદભાવપૂર્ણ હોવા જોઈએ.
- વ્યાજ દરો અને પ્રોસેસિંગ અને અન્ય ચાર્જીસ (જો કોઈ દંડાત્મક વ્યાજ સહિત) નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ નક્કી કરો.

4. નો-યોર કસ્ટમર પોલિસી ગાઇડલાઇન્સ આઇકેએફએચએફએલ

- ગ્રાહકનું લોન એકાઉન્ટ ખોલતા અને ચલાવતા પહેલાં અને પોલિસીને આગળ વધારવા માટે અમારા આઇકેએફએચએફએલની "નો યોર કસ્ટમર" (કેવાયસી) પોલિસી હેઠળ જરૂરી કાળજી લેવી.
- ગ્રાહકને આઇકેએફએચએફએલના કેવાયસી, એન્ટિ-મની લોન્ડરિંગ અથવા અન્ય કોઈ પણ વૈધાનિક જરૂરિયાતોને પહોંચી વળવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજો અથવા પુરાવા સબમિટ કરવા અથવા પૂરા પાડવા વિનંતી કરવી.
- ગ્રાહકને લોન અરજી ફોર્મ/ખાતું ખોલવાના ફોર્મ અને અન્ય સામગ્રી પૂરી પાડવી અને તેમાં અન્યની સાથે, આવશ્યક માહિતીની યાવીરૂપ અને સંબંધિત વિગતો અને ચકાસણી અને/અથવા કેવાયસી જરૂરિયાતોને પહોંચી વળવા માટે રેકોર્ડ માટે રજૂ કરવાના દસ્તાવેજો હોવા જોઈએ.
- લોન ખાતું ખોલતી વખતે પ્રક્રિયાગત ઔપચારિકતાઓ સમજાવો અને ગ્રાહક દ્વારા માંગવામાં આવતા જરૂરી વર્ગીકરણો પ્રદાન કરો.

5. જાહેરાત, વેચાણ અને માર્કેટિંગ

- ખાતરી કરો કે કોઈપણ મીડિયા અને પ્રમોશનલ સાહિત્યમાં તમામ જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સામગ્રી કે જે સેવા અથવા ઉત્પાદન તરફ ધ્યાન દોરે છે તે સ્પષ્ટ અને પારદર્શક છે, અને ગેરમાર્ગે દોરનાર નથી.
- ખાતરી કરો કે કોઈપણ મીડિયામાં તમામ જાહેરાતો અને પ્રમોશનલ સાહિત્યમાં જે સેવા અથવા ઉત્પાદન તરફ ધ્યાન દોરે છે અને વ્યાજ દરના સંદર્ભનો સમાવેશ કરે છે, તે પણ સૂચવે છે કે નિયમો અને શરતોની સંપૂર્ણ વિગતો, જો કોઈ હોય તો, ગ્રાહકની વિનંતી પર ઉપલબ્ધ થશે.
- વ્યાજ દર, સામાન્ય ફી અને ચાર્જીસ અંગેની માહિતી શાખાઓ પરના નોટિસ બોર્ડ પર, ટેલિફોન/હેલ્પલાઇન દ્વારા, કંપનીની વેબસાઇટ દ્વારા, નિયુક્ત હેલ્પ ડેસ્ક દ્વારા અથવા ટેરિફ શેડ્યૂલ પ્રદાન કરીને પૂરી પાડવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત કરો.
- ખાતરી કરો કે સહાયક સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે જે તૃતીય પક્ષકારોની સેવાઓનો લાભ લઈ શકાય છે તેઓ ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતી (જો આવા ત્રાહિત પક્ષકારો માટે ઉપલબ્ધ હોય તો) આઇકેએફએચએફએલ દ્વારા સંચાલિત ગોપનીયતા અને સુરક્ષાની સમાન ડિગ્રી સાથે સંચાલિત કરશે. કંપની આ હેતુ માટે અલગ વિકેતા કરારો અમલમાં મૂકશે, ગ્રાહકો દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી માહિતીની ગોપનીયતાની ખાતરી કરવી.
- ગ્રાહકોને તેમના દ્વારા મેળવેલા ઉત્પાદનોની વિવિધ સુવિધાઓની જાણ કરો. ઉત્પાદનો/સેવાઓના સંદર્ભમાં પ્રોડક્ટ્સ અથવા પ્રમોશનલ ઓફર્સ વિશેની આવી વાતચીત ગ્રાહકોને ત્યારે જ જણાવી શકાય જ્યારે તેણીએ મેઇલ દ્વારા અથવા વેબસાઇટ પર અથવા આઇકેએફએચએફએલના ગ્રાહક સેવા નંબર પર નોંધણી કરીને આવી માહિતી/સેવા મેળવવા માટે તેમની સંમતિ આપી હોય
- ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્ટો (ડીએસએ) માટે આચારસંહિતા કે જેમની સેવાઓ આઇકેએફએચએફએલ દ્વારા ઉત્પાદનો અને સેવાઓનું માર્કેટિંગ કરવા માટે લેવામાં આવે છે તે આઇકેએફએચએફએલ દ્વારા સૂચવવામાં આવે છે, જે ખાસ કરીને વ્યક્તિગત રીતે અથવા ટેલિફોન દ્વારા ઉત્પાદનોનું વેચાણ કરવા માટે ગ્રાહકનો સંપર્ક કરતી વખતે પોતાની ઓળખ આપવી જરૂરી છે.

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

- સુનિશ્ચિત કરો કે કોઈ પણ અયોગ્ય વર્તન અથવા આચારસંહિતાના ઉલ્લંઘન માટે કોઈ પણ આઇકેએફએચએલના પ્રતિનિધિ/કુરિયર/ડીએસએ વિરુદ્ધ ગ્રાહક તરફથી કોઈ ફરિયાદ પ્રાપ્ત થાય તો ફરિયાદ પર પર્યાપ્ત ધ્યાન આપવામાં આવશે અને ફરિયાદની તપાસ માટે અને ઉપરોક્ત તપાસના આધારે થયેલા નુકસાનની ભરપાઈ કરવા માટે યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવશે.

6. લોન ડિસ્ક્લોઝર અને પારદર્શિતા

- લોન સુવિધાની મંજૂરીના નિયમો અને શરતોને સમજવા માટે ગ્રાહક દ્વારા જરૂરી હોય તે મુજબ આઇકેએફએચએલ ગ્રાહકને તમામ સામગ્રી માહિતી ઉપલબ્ધ કરાવશે અને જાહેર કરશે. ભૌતિક માહિતીમાં લોનને લાગુ પડતા તમામ નિયમો અને શરતો શામેલ હોવી જોઈએ.
- સંભવિત ગ્રાહકોના સંદર્ભમાં, તેની સેવાઓ અને ઉત્પાદનોની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ સમજાવતી સ્પષ્ટ માહિતી પ્રદાન કરો જેમાં ગ્રાહકોને રસ છે અને લોનને સંચાલિત કરતા નિયમો અને શરતો પણ સમજાવે છે.
- વ્યાજના દરો અને જોખમોના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ અને દંડાત્મક વ્યાજ (જો કોઈ હોય તો) કંપનીઓની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે અથવા સંબંધિત અખબારોમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવશે.

લોન માટેની અરજીઓ અને તેની પ્રક્રિયા

- ઋણ લેનાર સાથેના તમામ સંદેશાવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉદાર લેનાર દ્વારા સમજી શકાય તેવી ભાષામાં હોવા જોઈએ.
- લોન અરજીઓમાં લોનની અરજીની પ્રક્રિયા માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી/ચાર્જીસ, લોનની રકમ મંજૂર કરવામાં ન આવે તો રિફંડપાત્ર ફીની રકમ, પ્રી-પેમેન્ટ વિકલ્પો અને ચાર્જીસ, જો કોઈ હોય તો, વિલંબિત પુનઃચૂકવણી માટે દંડનીય વ્યાજ/ દંડ, જો કોઈ હોય તો, લોનને ફિક્સ રેટમાંથી ફ્લોટિંગ રેટમાં સ્વિચ કરવા માટે રૂપાંતરણ ચાર્જીસ અથવા તેનાથી વિપરીત, કોઈપણ ઇન્ટરેસ્ટ રિસેટ કલમનું અસ્તિત્વ અને અન્ય કોઈ પણ બાબત કે જે ધિરાણ લેનારના હિતને અસર કરે છે તે વિશેની તમામ માહિતી હોવી આવશ્યક છે. એ પણ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે આવા ચાર્જ/ફી ભેદભાવપૂર્ણ નથી.
- લોન એપ્લિકેશન ફોર્મમાં જરૂરી માહિતીનો સમાવેશ થાય છે જે ગ્રાહકના હિતને અસર કરે છે, જેથી અન્ય એચએફસી દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને ગ્રાહક દ્વારા માહિતગાર નિર્ણય લઈ શકાય. લોન એપ્લિકેશન ફોર્મ અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજોની સૂચિ સૂચવી શકે છે.
- તમામ લોન અરજીઓની પ્રાપ્તિ માટે ગ્રાહકોને સ્વીકૃતિ પૂરી પાડવામાં આવશે અને જો શક્ય હોય તો, તેમાં સમયમર્યાદા હોવી જોઈએ કે જેમાં લોન અરજીઓનો નિકાલ આઇકેએફએચએલ દ્વારા કરવામાં આવશે.

લોનનું મૂલ્યાંકન, વિતરણ અને શરતો, શરતો, વ્યાજ દર, ચાર્જીસ વગેરેમાં ફેરફારો.

- સામાન્ય રીતે, લોન અરજી પર પ્રક્રિયા કરવા માટે જરૂરી તમામ વિગતો લોન એપ્લિકેશન સમયે એકત્રિત કરવામાં આવશે. જો કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર હોય, તો ગ્રાહકને જાણ કરવામાં આવશે કે તેનો તાત્કાલિક ફરીથી સંપર્ક કરવામાં આવશે.
- વ્યાજનો દર અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ અને વિવિધ શ્રેણીના ઋણ લેનારોને વ્યાજના વિવિધ દર વસૂલવા માટેના તર્ક ઋણ લેનાર અથવા ગ્રાહકને અરજી ફોર્મમાં જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂર પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે. (એન પારદર્શિતા એન ડિસ્ક્લોઝરનો ભાગ)
- મંજૂર પત્ર દ્વારા અથવા અન્યથા મંજૂર કરાયેલ વ્યાજ દર, અરજીની પદ્ધતિ, ઇએમઆઈ માળખું, પૂર્વચૂકવણી ચાર્જીસ અને ગ્રાહક દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની લેખિત સ્વીકૃતિ સહિતના તમામ નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરાયેલી લોનની રકમ આઇકેએફએચએલના રેકોર્ડમાં રાખવામાં આવશે. એમઆઈટીસીના સ્વરૂપમાં હોવું.
- લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા દરેક એન્ક્લોઝરની નકલ સાથે લોન કરારની એક નકલ લોનની મંજૂરી/વિતરણ સમયે ગ્રાહકને અચૂક રજૂ કરવામાં આવશે.
- લોન કરાર મોડી ચૂકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડાત્મક વ્યાજને બોલ્ડ અક્ષરમાં સ્પષ્ટ કરશે.
- લોન અરજીના અસ્વીકારની સંદેશાવ્યવહાર: જ્યાં લોન નકારી કાઢવામાં આવી હોય ત્યાં ગ્રાહકને અસ્વીકાર માટેના કારણો ધરાવતો લેખિતમાં પત્ર પૂરો પાડવામાં આવશે.
- લોન કરાર/મંજૂરીના પત્રમાં આપેલા વિતરણના સમયપત્રક અનુસાર વિતરણ કરવું જાઇએ.

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

- ડિસ્બર્સમેન્ટ શેડ્યૂલ, વ્યાજ દર, સર્વિસ ચાર્જ, પ્રીપેમેન્ટ ચાર્જ, અન્ય લાગુ ફી/ચાર્જીસ વગેરે સહિતના નિયમો અને શરતોમાં કોઈ પણ ફેરફાર અંગે ગ્રાહકને નોટિસ આપવામાં આવશે. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારો સંભવિત અસરથી કરવામાં આવશે અને વ્યક્તિગત સૂચના, દરેક શાખાના નોટિસ બોર્ડ, વેબસાઇટ/ઇમેઇલ/એસએમએસ અથવા અખબાર, પોસ્ટ/કુરિયર અથવા આઇકેએફએચએફએલ દ્વારા ઇચ્છિત હોય તેવી અન્ય કોઈ પદ્ધતિ દ્વારા, અંગ્રેજી અથવા ઋણ લેનારને સમજી શકાય તેવી ભાષામાં આપી શકાય છે. આ સંદર્ભે યોગ્ય શરત લોન કરારોમાં શામેલ કરવામાં આવશે.
- આઇકેએફએચએફએલ એ સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજ દરો અને ચાર્જીસમાં ફેરફાર માત્ર સંભવિત રીતે જ પ્રભાવિત થાય. જો આવો ફેરફાર ગ્રાહકને ગેરફાયદા માટે હોય, તો આઇકેએફએચએફએલ એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ગ્રાહક 60 દિવસની અંદર કોઈ વધારાના ચાર્જ અથવા વ્યાજ ચૂકવ્યા વિના અને નોટિસ વિના તેનું ખાતું બંધ કરી શકે અથવા તેને બદલી શકે.
- લોન કરાર હેઠળ ચૂકવણી અથવા કામગીરીને રિકોલ કરવા/વેગ આપવાનો નિર્ણય અથવા વધારાની સિક્યોરિટીઝ મેળવવાનો નિર્ણય લોન કરાર સાથે સુસંગત હશે.
- આઇકેએફએચએફએલ તમામ બાકી નીકળતી રકમની ચૂકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની પ્રાપ્તિ પર તમામ સિક્યોરિટીઝ મુક્ત કરશે, જે ગ્રાહક સામે આઇકેએફએચએફએલના અન્ય કોઈ પણ દાવા માટે કોઈપણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધિન છે. જા સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવો હોય, તો ગ્રાહકને આ અંગે નોટિસ આપવામાં આવશે
બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચૂકવણી ન થાય ત્યાં સુધી આઇકેએફએચએફએલ સિક્યોરિટીઝને જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તે શરતો વિશેની સંપૂર્ણ વિગતો.
- આઇકેએફએચએફએલ ગ્રાહકો પાસેથી એકત્રિત કરવામાં આવેલા તમામ હપ્તામાં વ્યાજ અને મુદ્દલ વચ્ચેના વિભાજન સૂચવે છે.

7. બાંધકામ આપનાર - કોડની ઉપયોગિતા

જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ લોન માટે બાંધકામ આપનાર બનવાનું વિચારે છે, ત્યારે તેને/તેણીને આ વિશે જાણ કરવામાં આવશે:

- બાંધકામ આપનાર તરીકેની તેની જવાબદારી.
- તે/તેણી પોતાની જવાબદારીની રકમ આઇકેએફએચએફએલ માટે પ્રતિબદ્ધ કરશે ➤ એવા સંજોગોમાં કે જેમાં આઇકેએફએચએફએલ તેને/તેણીની જવાબદારીની ચૂકવણી કરવા માટે કહેશે.
- ગ્રાહકને વ્યક્તિગત રેકોર્ડ્સને એક્સેસ કરવા માટે હાલના કાનૂની માળખા હેઠળ તેના/તેણીના અધિકારોની હદ અંગે જાણ કરવામાં આવી છે.
- જો તે/તેણી ગેરેન્ટર તરીકે ચૂકવણી કરવા માટે પડી જાય તો IKFHFFL તેના અન્ય નાણાંનો આશરો લે છે કે કેમ.
- શું બાંધકામ આપનાર તરીકેની તેની / તેણીની જવાબદારીઓ ચોક્કસ જથ્થા સુધી મર્યાદિત છે અથવા તે અમર્યાદિત છે; અને
- સમય અને સંજોગોમાં બાંધકામ આપનાર તરીકેની તેમની જવાબદારીઓ નિભાવવામાં આવશે તેમજ આઇકેએફએચએફએલ તેને/તેણીને આ અંગે જાણ કરશે.
- ઋણ લેનારની નાણાકીય સ્થિતિમાં કોઈ પણ ભૌતિક પ્રતિકૂળ ફેરફાર કે જેના માટે તે બાંધકામ આપે છે.
- કે જો બાંધકામ આપનાર લેણદાર / ધિરાણકર્તા દ્વારા કરવામાં આવેલી માંગનું પાલન કરવાનો ઇનકાર કરે છે, બાકી નીકળતી રકમની ચૂકવણી કરવા માટે પૂરતા સાધનો હોવા છતાં, આવા બાંધકામ આપનારને પણ વિલક્રુલ ડિફોલ્ટર તરીકે ગણવામાં આવશે.

8. ગોપનીયતા અને ગોપનીયતા

ગ્રાહકો આઇકેએફએચએફએલના ગ્રાહકો ન હોય ત્યારે પણ ગ્રાહકોની તમામ વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય ગણવામાં આવે, ગ્રાહકો દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવી હોય કે અન્યથા ગ્રાહકોના ખાતાને લગતી કોઈ પણ માહિતી અથવા ડેટા આઇકેએફએચએફએલ જૂથમાં અન્ય કંપનીની સંસ્થાઓ સહિત કોઈને પણ જાહેર કરવામાં આવશે નહીં, સિવાય કે:

- આ માહિતી કાયદા દ્વારા આપવાની છે.
- માહિતી જાહેર કરવાની જનતા પ્રત્યેની ફરજ છે.
- આઇકેએફએચએફએલના વાજબી અભિપ્રાય અથવા રસમાં, માહિતી આપવી જરૂરી છે.
- ગ્રાહક આઇકેએફએચએફએલને માહિતી જાહેર કરવા કહે છે, અથવા માહિતી ગ્રાહકની અગાઉની લેખિત પરવાનગી સાથે આપવામાં આવે છે.
- ગ્રાહક દ્વારા કેડિટ સંદર્ભ એજન્સીઓને માહિતી આપવા માટે અધિકૃત.

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

- આઇકેએફએચએફએલ માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ કરશે નહીં, સિવાય કે ગ્રાહકે ખાસ કરીને આઇકેએફએચએફએલને આમ કરવા માટે અધિકૃત કર્યું હોય.

9. કેડિટ સંદર્ભ એજન્સીઓ

ગ્રાહક લોન સુવિધાનો વાલ લેતા હોય ત્યારે અથવા તે પછીના કોઈપણ સમયે ગ્રાહકને જાણ કરો કે તેના/તેણીના ખાતાની વિગતો કેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને જાહેર કરવામાં આવી શકે છે અને તેમના દ્વારા કરવામાં આવી શકે તેવા ચેક. વધુમાં, ગ્રાહકના અંગત દેવા વિશે કેડિટ સંદર્ભ એજન્સીઓને માહિતી પૂરી પાડવી, જો:

ગ્રાહકે તેની ઇએમઆઈની ચુકવણી સાથે ડિફોલ્ટ કર્યું છે.

- બાકી રકમ વિવાદમાં છે અને

- આઇકેએફએચએફએલની ઔપચારિક માંગને પગલે ગ્રાહકે દેવું ચૂકવવા માટે સંતોષકારક દરખાસ્ત કરી નથી.

ઉપરોક્ત કિસ્સાઓમાં, ગ્રાહકને લેખિતમાં જાણ કરવામાં આવશે જેમાં જણાવવામાં આવશે કે આઇકેએફએચએફએલ ગ્રાહકના દેવા વિશેની માહિતી કેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને આપવા માગે છે. તે જ સમયે, ગ્રાહકને કેડિટ સંદર્ભ એજન્સીઓની ભૂમિકા અને આવી માહિતી પૂરી પાડવાથી ગ્રાહકની કેડિટ મેળવવાની ક્ષમતા પર અસર વિશે સમજાવવામાં આવશે.

જો ગ્રાહકે આમ કરવાની પરવાનગી આપી હોય તો ગ્રાહક વિશેની વધારાની માહિતી કેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને આપી શકાય છે. કેડિટ સંદર્ભ એજન્સીઓને આપવામાં આવેલી માહિતીની નકલ ગ્રાહકને આપવામાં આવશે, જો તેની માંગ કરવામાં આવે તો.

10. બાકી નીકળતી રકમની વસૂલાત

લોનના વિતરણ સમયે ગ્રાહકને પુનઃચુકવણીની રકમ, કાર્યકાળ અને પુનઃચુકવણીના સમયગાળા સહિતની પુનઃચુકવણીની પ્રક્રિયા સમજાવવામાં આવશે. જો ગ્રાહક ચુકવણીના સમયપત્રકનું પાલન ન કરે, તો બાકી લેણાંની વસૂલાત માટે જમીનના કાયદા અનુસાર નિર્ધારિત પ્રક્રિયાનું પાલન કરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને નોટિસ મોકલીને અથવા વ્યક્તિગત મુલાકાતો અને/અથવા જો કોઈ સિક્યોરિટીનો કબજો હોય તો તેની યાદ અપાવવાનો સમાવેશ થાય છે.

આઇકેએફએચએફએલની સંગ્રહ નીતિ સૌજન્ય, વાજબી વર્તન અને સમજાવટ, ગ્રાહકના વિશ્વાસ અને લાંબા ગાળાના સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવા પર બનાવવામાં આવી છે. આઇકેએફએચએફએલનો સ્ટાફ અથવા બાકી લેણાંની વસૂલાત અથવા/અને સિક્યોરિટી રિપ્રેજન્ટેશનમાં આઇકેએફએચએફએલનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત કોઈ પણ વ્યક્તિએ પોતાની ઓળખ આપવી પડશે અને આ રીતે જારી કરાયેલ સત્તાધિકારી પત્ર પ્રદર્શિત કરવો પડશે અને વિનંતી કર્યા પછી, આ રીતે જારી કરાયેલ તેનું/તેણીનું ઓળખ કાર્ડ પ્રદર્શિત કરશે. ગ્રાહકને બાકી લેણાંને લગતી તમામ માહિતી પૂરી પાડી અને બાકી લેણાંની ચુકવણી માટે પૂરતી નોટિસ આપવાનો પ્રયાસ કરો.

આઇકેએફએચએફએલ પાસે એક મિકેનિઝમ છે જેના દ્વારા વસૂલાતની પ્રક્રિયાના સંદર્ભમાં ઋણ લેનારની ફરિયાદોનું નિવારણ કરી શકાય છે. મિકેનિઝમની વિગતો પણ ઉધાર લેનારને આપવી જોઈએ.

ગ્રાહક, આઇકેએફએચએફએલ અને/અથવા તેના અધિકૃત એજન્ટો દ્વારા લોનની રકમની ચુકવણીમાં ડિફોલ્ટના કિસ્સામાં:

- સામાન્ય રીતે ગ્રાહકનો તેની પસંદગીના સ્થળે અને તેના/તેણીના નિવાસસ્થાને કોઈ ચોક્કસ સ્થળની ગેરહાજરીમાં અને જો તેના/તેણીના નિવાસસ્થાને ઉપલબ્ધ ન હોય તો, વ્યવસાય/વ્યવસાયના સ્થળે સંપર્ક કરવો.
- પ્રથમ તબક્કે ગ્રાહકને તેની ઓળખ અને આઇકેએફએચએફએલનું પ્રતિનિધિત્વ કરવાની સત્તા પ્રદર્શિત કરવી અને જાણ કરવી.
- ગ્રાહકની ગોપનીયતાનો આદર કરવો.
- ગ્રાહકને નોટિસ મોકલીને અથવા વ્યક્તિગત મુલાકાત લઈને યાદ અપાવશે.
- ગ્રાહકને બાકી નીકળતી રકમ સંબંધિત તમામ માહિતી પૂરી પાડશે અને બાકી નીકળતી રકમની ચુકવણી માટે પૂરતી નોટિસ આપવાનો પ્રયાસ કરશે.
- સ્થાવર અને જંગમ મિલકત બંનેનો ફરીથી કબજો મેળવવા માટે કાનૂની માધ્યમોનો ઉપયોગ કરશે.
- આઇકેએફએચએફએલ અને/અથવા તેના અધિકૃત પ્રતિનિધિઓ સંગ્રહ/પુનઃકબજાની પ્રવૃત્તિ હાથ ધરતી વખતે અપમાનજનક ભાષા અને/અથવા બળજબરીનો ઉપયોગ કરશે નહીં.
- બધા ગ્રાહકો સાથે હંમેશા નમ્ર વર્તન કરવું.
- ગ્રાહકના વ્યવસાય અથવા વ્યવસાયના વિશેષ સંજોગોને કારણે અન્યથા જરૂરી ન હોય તો તેમના/તેણીના નિવાસસ્થાને 0700 કલાકથી 1900 કલાકની વચ્ચે તેમના/તેણીના નિવાસસ્થાને અને જો ઉપલબ્ધ ન હોય તો તેનો સંપર્ક કરો.

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

- કોઈ ચોક્કસ સમયે અથવા ચોક્કસ સ્થળે કોલ ટાળવાની ગ્રાહકની વિનંતીને શક્ય હોય ત્યાં સુધી માન આપવામાં આવશે.
- સમય અને કોલ્સની સંખ્યા અને વાર્તાલાપના સમાવિષ્ટોને દસ્તાવેજ કરો.
- બાકી લેણાંને લગતા વિવાદો અથવા મતભેદોને પરસ્પર સ્વીકાર્ય અને વ્યવસ્થિત રીતે ઉકેલવા માટે તમામ સહાય પૂરી પાડવી.
- ગ્રાહકના સ્થળોની મુલાકાત દરમિયાન શિષ્ટાચાર અને શિષ્ટાચાર જાળવો.
- બાકી લેણાં વસૂલવા માટે કુટુંબમાં શોક અથવા આવા અન્ય આપત્તિજનક પ્રસંગો જેવા અયોગ્ય પ્રસંગોએ મુલાકાત લેવી નહીં.

11. ગ્રાહકની ફરિયાદો અને નિવારણ આઇકેએફએચએફએલ કરશે

- તેની દરેક કચેરીઓમાં ફરિયાદો અને ફરિયાદો મેળવવા, નોંધાવવા અને નિકાલ કરવા માટે એક સિસ્ટમ અને પ્રક્રિયા રાખવી.
- જો કોઈ ગ્રાહક તરફથી લેખિતમાં ફરિયાદ પ્રાપ્ત થઈ હોય, તો એચએફસીએ તેમને એક અઠવાડિયાની અંદર સ્વીકૃતિ/પ્રતિસાદ મોકલવાનો પ્રયાસ કરવો પડશે. સ્વીકૃતિમાં તે અધિકારીનું નામ અને હોદ્દો હોવો જોઈએ જે ફરિયાદનો સામનો કરશે. જો ફરિયાદ એચએફસીના નિયુક્ત ટેલિફોન હેલ્પડેસ્ક અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર ફોન પર પ્રસારિત કરવામાં આવે છે, તો ગ્રાહકને ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર આપવામાં આવશે અને વાજબી સમયગાળામાં પ્રગતિની જાણ કરવામાં આવશે.
- આ બાબતની તપાસ કર્યા પછી, આઇકેએફએચએફએલ ગ્રાહકને તેનો અંતિમ પ્રતિસાદ મોકલશે અથવા જવાબ આપવા માટે શા માટે વધુ સમયની જરૂર છે તે સમજાવશે અને ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાના છ અઠવાડિયાની અંદર આમ કરવાનો પ્રયાસ કરશે અને જો તે/તેણી હજી પણ સંતુષ્ટ ન હોય તો તેણી/તેણીની ફરિયાદને કેવી રીતે આગળ વધારવી તે જાણ કરવી જોઈએ.
- પીડિત ઋણ લેનાર દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવવા માટે આઇકેએફએચએફએલ તેની ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા (ઇ-મેઇલ આઈડી અને અન્ય સંપર્ક વિગતો, મુદ્દાના નિરાકરણ માટે ટર્નઅરાઉન્ડ સમય, એસ્કેલેશન માટે મેટ્રિક્સ વગેરે) જાહેર કરશે અને તે તેની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત કરશે અને તેની તમામ કચેરીઓ/શાખાઓ અને વેબસાઇટ પર સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરશે કે જો ફરિયાદીને કંપની તરફથી પ્રતિસાદ ન મળે તો એક મહિનાના સમયગાળા માટે અથવા પ્રાપ્ત થયેલા પ્રતિસાદથી અસંતુષ્ટ હોય તો ફરિયાદી નેશનલ હાઉસિંગ બેંકના ફરિયાદ નિવારણ સેલનો સંપર્ક કરીને તેની ફરિયાદો એનએચબી ગ્રીડ્સની વેબસાઇટ પર ઓનલાઇન અથવા પોસ્ટ દ્વારા એનએચબી, નવી દિલ્હીમાં પોસ્ટ દ્વારા નોંધાવી શકે છે.
- સામાન્ય રીતે, ગ્રાહકોને ફરિયાદો/ફરિયાદોને પ્રાધાન્ય આપવા માટે એક મહિનાની સમયમર્યાદા આપવામાં આવી શકે છે. ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા અને ફરિયાદોના જવાબ માટે નિર્ધારિત સમયમર્યાદા એચએફસીની વેબસાઇટ પર મૂકવી જોઈએ.
- આઇકેએફએચએફએલના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ ફરિયાદો અને ફરિયાદોના નિવારણ માટે સંસ્થાની અંદર યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ સ્થાપિત કરશે. આવી મિકેનિઝમે સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે ધિરાણ આપતી સંસ્થાઓના કાર્યકર્તાઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદોને ઓછામાં ઓછા આગલા ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવે.
- આઇકેએફએચએફએલ વાજબી વ્યવહાર સંહિતાના પાલન અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરે ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાની કામગીરીની સમયાંતરે સમીક્ષા કરશે.

12. ડિપોઝિટ ખાતાઓ:

કંપની હાલમાં જાહેર થાપણો સ્વીકારતી નથી. જો કે, આઇકેએફએચએફએલ તેની વિવિધ ડિપોઝિટ યોજનાઓ સંબંધિત તમામ માહિતી પૂરી પાડશે, જો અને જ્યારે તે લોન્ય કરવામાં આવે છે, જેમાં વ્યાજનો દર, વ્યાજ અરજીની પદ્ધતિ, થાપણોની શરતો, અકાળે ઉપાડ, નવીકરણ, થાપણો સામે લોન, નોમિનેશન સુવિધાઓ વગેરેનો સમાવેશ થાય છે.

13. જનરલ આઇકેએફએચએફએલ કરશે

- લોન અરજીમાં ગ્રાહક દ્વારા ઉલ્લેખિત વિગતોની ચકાસણી કરવી, તેના/તેણીના નિવાસસ્થાને અને/અથવા વ્યવસાયિક ટેલિફોન નંબરો પર અને/અથવા આ હેતુ માટે નિયુક્ત એજન્સીઓ દ્વારા તેમના નિવાસસ્થાન અને/અથવા વ્યવસાયિક સરનામાંની પ્રત્યક્ષ મુલાકાત લઈને, જો આઇકેએફએચએફએલ દ્વારા જરૂરી જણાય તો.

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

- વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર ઉધાર ખાતું ટ્રાન્સફર કરવા માટે ગ્રાહકની વિનંતીનો જવાબ આપવો. આઇકેએફએચએફએલ સામાન્ય રીતે ઋણ લેનાર પાસેથી લોન એકાઉન્ટ ટ્રાન્સફર કરવા માટેની વિનંતીઓ પર પ્રક્રિયા કરશે.
- જો ગ્રાહકને સામેલ કરવાની જરૂર હોય તો આઇકેએફએચએફએલને ગ્રાહકના ખાતા પરના વ્યવહારની તપાસ કરવાની જરૂર હોય તો અને પોલીસ/અન્ય તપાસ એજન્સીઓ સાથે સહકાર આપવા માટે ગ્રાહકને જાણ કરો.
- ગ્રાહકને સલાહ આપો કે જો ગ્રાહક છેતરપિંડી કરે છે, તો તે/તેણી તેના/તેણીના ખાતામાં થતા તમામ નુકસાન માટે જવાબદાર રહેશે અને જો ગ્રાહક વાજબી કાળજી વિના વર્તન કરે છે અને તેના કારણે નુકસાન થાય છે, તો ગ્રાહક તેના માટે જવાબદાર હોઈ શકે છે.
- નીચેની કોઈપણ એક અથવા વધુ ભાષાઓમાં ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશે માહિતી આપો: હિન્દી, અંગ્રેજી અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષા.
- ધિરાણની બાબતમાં જાતિ, જાતિ અને ધર્મના આધારે ભેદભાવ ન કરવો. જો કે, આ આઇકેએફએચએફએલને સમાજના વિવિધ વર્ગો માટે ઘડવામાં આવેલી યોજનાઓની સ્થાપના અથવા તેમાં ભાગ લેવાથી અટકાવતું નથી.
- નીચેની પરિસ્થિતિઓમાં હાઉસિંગ લોનના પ્રી-ક્લોઝર પર પ્રી-પેમેન્ટ લેવી અથવા પેનલ્ટી ચાર્જ કરશો નહીં:
 - જ્યાં હાઉસિંગ લોન ફ્લોટિંગ ઇન્ટરેસ્ટ રેટના આધારે છે અને કોઈપણ સ્ત્રોતમાંથી પ્રી-ક્લોઝર છે.
 - જ્યાં હાઉસિંગ લોન નિશ્ચિત વ્યાજ દરના આધારે છે અને લોન લેનાર દ્વારા તેમના પોતાના સ્ત્રોતોમાંથી પ્રી-ક્લોઝ કરવામાં આવે છે.
- સહ-બંધન(ઓ) સાથે અથવા તેના વિના, વ્યક્તિગત ઋણ લેનારાઓને વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે મંજૂર કરાયેલ કોઈપણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જીસ/પ્રી-પેમેન્ટ પેનલ્ટી લાદશો નહીં.
- આઇકેએફએચએફએલ દ્વારા પ્રાપ્ત કરવામાં આવતી હાલની લોન અને સુરક્ષા દસ્તાવેજો ઉપરાંત તમામ કિસ્સાઓમાં હાઉસિંગ લોનના સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (એમઆઇટીસી) ધરાવતો દસ્તાવેજ મેળવો.
- આના દ્વારા કોડને પ્રસિદ્ધ કરો:
 - વર્તમાન અને નવા ગ્રાહકોને ઇલેક્ટ્રોનિક સંદેશાવ્યવહાર અથવા મેઇલ દ્વારા કોડની નકલ પ્રદાન કરવી. □ આ કોડ વિનંતી પર કાઉન્ટર પર અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક સંદેશાવ્યવહાર અથવા મેઇલ દ્વારા ઉપલબ્ધ કરાવવો. □ આ કોડ દરેક શાખા પર અને કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવો
 - કંપનીના દરેક કર્મચારી કોડથી વાકેફ છે અને કંપનીના ગ્રાહકો સાથે તે જ વાતચીત કરવા માટે પ્રશિક્ષિત છે તેની ખાતરી કરવી

આઇકેએફએચએફએલના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ ભંડોળના ખર્ચ, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યાજ દરનું મોડેલ અપનાવશે અને લોન અને એડવાન્સ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજનો દર નક્કી કરશે.

14. ઓફિસ બંધ / સ્થાન બદલવું:

આઇકેએફએચએફએલની કોઈ પણ ઓફિસ સ્થળાંતર કે બંધ થવાના કિસ્સામાં ઓફિસના અસરગ્રસ્ત ગ્રાહકોને પર્યાપ્ત નોટિસ આપવામાં આવશે.

આઇકેએફએચએફએલના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના પાલનની સમયાંતરે સમીક્ષા કરશે. આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ નિયમિત સમયાંતરે બોર્ડને સુપરત કરી શકાય છે, જે તે દ્વારા સૂચવવામાં આવી શકે છે.

અહીં સમાવિષ્ટ માહિતી આઇકેએફ હોમ ફાઇનાન્સ લિમિટેડની મિલકત છે. અને પૂર્વ લેખિત પરવાનગી વિના સંપૂર્ણ અથવા આંશિક રીતે નકલ, ઉપયોગ અથવા જાહેર કરી શકાશે નહીં, પુનઃપ્રાપ્તિ સિસ્ટમમાં સંગ્રહિત કરી શકાય નહીં અથવા કોઈપણ સ્વરૂપમાં અથવા કોઈપણ રીતે (ઇલેક્ટ્રોનિક, મિકેનિકલ, રિપ્રોગ્રાફિક, રેકોર્ડિંગ અથવા અન્યથા) પ્રસારિત કરી શકાશે નહીં.