આધાર હાઉસિંગ ફાઈનાન્સ લિમિટેડ

ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા
(ફેર પ્રેક્ટિસીસ કોડ)

(સુધારેલ સંસ્કરણ 7મી ઓગસ્ટ 2024થી અમલમાં)

સંસ્કરણ - XI

અનુક્રમણિકા

અનુ. નં.	**વિષય**	**પાનાં નં.**
1.	પ્રસ્તાવના	***3***
2.	ઉદ્દેશ	***4***
3.	સંહિતાનો અમલ	***4***
4.	વચનબદ્ધતા	***4***
5.	લોન	***5***
5.1.1	લોન માટે અરજી અને અને તેમની પ્રક્રિયા	***5***
5.1.2	લોનનું મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો અને લોન અરજી નકારવાની સૂચના	***6***
5.1.3	નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ; અને પર્સનલ લોન (હાઉસિંગ લોન સહિત)ની પુન:ચુકવણી/ પતાવટ પર જંગમ/ સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોનું વિમોચન	***7***
6.	ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ પર મેળવેલ લોન અને ડિજિટલ ધિરાણ અંગેની માર્ગદર્શિકા	***9***
7.	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી	***9***
8.	ફરિયાદો અને વેદનાનું નિવારણ - આંતરિક પ્રક્રિયાઓ	***9***
9.	ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા વિશે માહિતીની ભાષા અને રીત	***13***
10.	કંપની દ્વારા વસૂલવામાં આવતા વધુ પડતું વ્યાજનું નિયમન	***13***
11.	કંપની દ્વારા વધુ પડતું વ્યાજની વસૂલાત	***14***
12.	લોન ખાતાઓમાં દંડાત્મક શુલ્ક	***14***
13.	સમાન માસિક હપ્તા (EMI) આધારિત વ્યક્તિગત લોન (હોમ લોન સહિત) પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરનું પુનઃનિર્ધારણ	***15***
14.	જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ	***16***
15.	ગેરન્ટર્સ	***17***
16.	અંગતતા અને ગોપનીયતા	***18***
17.	વિતરણ પછી અવેક્ષણ	***19***
18.	લેણાંની વસૂલાત	***20***
19.	જાહેર **ઘોષણા** અને પારદર્શિતા	***22***
20.	ક્રેડિટ સંદર્ભ એજન્સીઓ/ક્રેડિટ માહિતી કંપનીઓ	***23***
21.	KYC નીતિ	***23***
22.	જમા ખાતું	***24***
23.	શાખાનું બંધ / સ્થળાંતર / સ્થળાંતર / વિલીનીકરણ	***24***
24.	સામાન્ય- ક્રિયાઓ જે કંપની કરશે	***24***

આધાર હાઉસિંગ ફાઈનાન્સ લિમિટેડ

ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા (ફેર પ્રેક્ટિસીસ કોડ)
(કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સ દ્વારા સુધારો અને મંજૂર કર્યા મુજબ)

1. પ્રસ્તાવના

નેશનલ હાઉસિંગ બેંકના 5મી સપ્ટેમ્બર, 2006ની તારીખના જાહેરનામાં/પરિપત્ર નં. NHB (ND)/DRS/Pol-No.16/2006નાસંદર્ભમાં, કે જેમાં ઉચિત વ્યવહાર સંહિતાની માર્ગદર્શિકાઓ જારી કરાઈ હતી અને જેમાં તે પછીથી 11મી ઓક્ટોબર, 2010ના રોજ તેમના દ્વારા જારી કરાયેલા પરિપત્ર નં. NHB/ND/DRS/Pol.No.34/2010-11, 1લી જુલાઈ, 2017ની તારીખના NHB(ND)/DRS/REG/MC-03/2017, 2જી જુલાઈ, 2018ની તારીખના NHB(ND)/DRS/REG/MC-03/2018 તેમજ સમયાંતરે જાહેર કરાયેલા વધુ સુધારાઓ થકી સુધારા તેમજ ફેરફારો કરાયા હતા. આધાર હાઉસિંગ ફાઈનાન્સ લિમિટેડ (AHFL),(કે જે અગાઉ DHFL વ્યાસા હાઉસિંગ ફાઈનાન્સ લિ. તરીકે ઓળખાતી હતી) દ્વારા પોતાના ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં શ્રેષ્ઠ કોર્પોરેટ પ્રણાલિઓ અને પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવાના હેતુસર, કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સ દ્વારા મૂળભૂત રીતે 24મી એપ્રિલ, 2018ના રોજ તેની મળેલી બેઠકમાં તેની ઉચિત વ્યવહાર સંહિતામાં (કોડ) માર્ગદર્શિકાઓને મંજૂર કરી હતી, અને 30મી એપ્રિલ, 2019ના રોજ મળેલી તેની બોર્ડ મિટિંગમાં તેની સમીક્ષા અને સુધારણા પણ કરી હતી.

તદુપરાંત, બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સે 28મી મે, 2021ના રોજ યોજાયેલી તેની બેઠકમાં ભારતીય રિઝર્વ બેંકે તેના 17મી ફેબ્રુઆરી, 2021ની તારીખના જારી કરાયેલા પરિપત્ર નં. RBI/2020-21/73DOR.FIN.HFC.CC.No.120/03.10.136/`2020-21 દ્વારા જારી કરાયેલી માસ્ટર ડાયરેક્શન- નોન-બેન્કિંગ ફાઈનાન્સ કંપની- હાઉસિંગ ફાઈનાન્સ કંપની (રિઝર્વ બેંક) ડાયરેક્શન્સ, 2021 (કે જેને હવેથી અહીં "RBI નિર્દેશો" તરીકે સંબોધિત કરાશે) અનુસાર આ નીતિની સમીક્ષા કરીને તેમાં સુધારા કર્યા હતા. ઉપરોક્ત નીતિની 12મી ઓગસ્ટ, 2022, 9મી ઓગસ્ટ, 2023 અને 7મી નવેમ્બર, 2023ના રોજ યોજાયેલી બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની બેઠકમાં દ્વારા સમીક્ષા કરવામાં આવી હતી. વધુમાં, ફેરફારોને 26મી માર્ચ, 2024ના રોજ પરિપત્ર દ્વારા બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા યોગ્ય રીતે મંજૂરી આપવામાં આવી છે. વધુમાં વર્તમાન ફેરફારોને 7મી ઓગસ્ટ, 2024ના રોજ બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવ્યા છે.

આ સંહિતા હેઠળ સારી અને વાજબી પ્રણાલિને પ્રોત્સાહિત કરવા ઉપરાંત વધેલી પારદર્શિતા, બજાર બળોને પ્રોત્સાહન આપવા ઉપરાંત ઋણલેનાર/ ગ્રાહક તથા કંપની વચ્ચે વાજબી અને સોહાર્દપૂર્ણ સંબંધો સુનિશ્ચિત કરવા ઉપરાંત કંપનીની હાઉસિંગ ફાઈનાન્સ પ્રણાલિમાં ગ્રાહકનો વિશ્વાસ સ્થાપિત કરવાની કામગીરી કરાય છે. આ સંહિતામાં નીચેના ચાવીરૂપ તત્ત્વો છે.

2. ઉદ્દેશો:

- ગ્રાહકો સાથે કામ કરતી વેળાએ સારી અને વાજબી કામગીરીને પ્રોત્સાહિત કરવા લઘુતમ માપદંડો સ્થાપિત કરવા;
- વધુ પારદર્શિતા સ્થાપિત કરવી જેથી ગ્રાહકોને પ્રોડક્ટ વિશે વધુ સારી સમજ પૂરી પાડે કે તેઓ સેવાઓ વિશે શી વાજબી અપેક્ષા રાખી શકે છે;
- સ્પર્ધા દ્વારા બજાર પરિબળોને પ્રોત્સાહિત કરવા, જેથી વધુ ઉચ્ચ ઓપરેટિંગ માપદંડો હાંસલ કરી શકાય;
- AHFL અને ગ્રાહક વચ્ચે વાજબી અને સોહાર્દપૂર્ણ સંબંધો સુનિશ્ચિત કરવા; અને
- હાઉસિંગ ફાઈનાન્સ પ્રણાલિમાં ગ્રાહકનો વિશ્વાસ સ્થાપિત કરવો.

3. સંહિતાનો અમલ

- આ સંહિતા તમામ પ્રોડક્ટ્સ અને સર્વિસીઝને લાગુ પડે છે, પછી તે AHFL, તેની પેટાકંપનીઓ અથવા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ (સ્વ-માલિકીનું અને/ અથવા આઉટસોર્સિંગ વ્યવસ્થા હેઠળનું) દ્વારા કાઉન્ટર પર, ફોન પર, ટપાલથી, ઈન્ટરેક્ટિવ ઈલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણ દ્વારા, ઈન્ટરનેટ પર અથવા અન્ય કોઈ પદ્ધતિથી પૂરી પડાતી હોય.
- આ સંહિતા માર્કેટિંગ, લોન ઓરિજીનેશન પ્રક્રિયા અને સર્વિસીંગ અને કલેક્શન પ્રવૃત્તિઓ તથા AHFL દ્વારા રોકાયેલા વિવિધ સર્વિસ પ્રોવાઈડર્સ સહિતની કામગીરીના તમામ પાસાઓ ફરતે લાગુ પડશે. ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા પરત્વેની અમારી વચનબદ્ધતા કર્મચારીની જવાબદારી, કાર્યકુશળતા, નિરીક્ષણ અને ઓડિટિંગ કાર્યક્રમો, તાલિમ અને ટેકનોલોજીના સંદર્ભમાં દર્શાવાશે.

નિયમિત તાલીમ કાર્યક્રમો, મિટિંગ, સેમિનાર, પરિપત્રો તથા સંદેશાવ્યવહારના અન્ય માધ્યમો દ્વારા કર્મચારીઓને સંહિતાથી માહિતગાર કરાશે જેથી વાજબી અને ગુણવત્તાસભર ધિરાણ તથા કાર્યકુશળ અને વાજબી સેવાઓ માટેની તીવ્ર વચનબદ્ધતા લાગુ પડે.

4. વચનબદ્ધતા

AHFL દ્વારા હાઉસિંગ ફાઈનાન્સ ઉદ્યોગમાં પ્રવર્તમાન આદર્શ પ્રણાલિઓને પરિપૂર્ણ કરવા અખંડતા અને પારદર્શિતાના નૈતિકતાના સિદ્ધાંત પર ચાલીને તમામ વ્યવહારોમાં વાજબી અને યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરાશે.

AHFL દ્વારા તેના દ્વારા ઓફર કરાતી સેવાઓ અને પ્રોડક્ટ્સ માટે તેમજ તેના સ્ટાફ દ્વારા અનુસરાતી પ્રક્રિયાઓ માટે આ સંહિતામાંની વચનબદ્ધતાઓ અને માપદંડોને પ્રાપ્ત કરાશે.

AHFL દ્વારા સુનિશ્ચિત કરાશે કે પ્રવર્તમાન કાયદાઓ અને નિયમનોનું તેની પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ દ્વારા ખરા અર્થ અને શબ્દોમાં અનુસરણ કરવામાં આવે.

AHFLદ્વારા તેના ગ્રાહકો સાથે અખંડતા અને પારદર્શિતાના નૈતિકતાના સિદ્ધાંત સાથે કામ કરાશે.

AHFL દ્વારા આના વિશેની સમજ કેળવવામાં ગ્રાહકને કોઈ ભેદભાવ વિના સ્પષ્ટ માહિતી અપાશે: પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ પરના વ્યાજ અને સર્વિસ ચાર્જ સહિતના તેના નિયમો અને શરતોની વિગતો.

ગ્રાહકને ઉપલબ્ધ લાભો

AHFL દ્વારા કોઈ ભૂલ થઈ હોય તો પણ તેને સુધારવા માટે ઝડપી અને પદ્ધતિસરની કાર્યવાહી કરાય છે, જેથી આ સંહિતા ના ઉદ્દેશોના પ્રકાશમાં ગ્રાહકની ફરિયાદોને સાંભળી શકાય.

AHFLદ્વારા ગ્રાહકને લગતી તમામ અંગત વિગતોને ખાનગી અને ગોપનીય રખાશે અને તે કોઈ પણ માહિતી ત્રાહિત પક્ષકારને પૂરી નહીં પાડે સિવાય કે નિયમનકારો અથવા ક્રેડિટ એજન્સી સહિતના કોઈ સરકારી સત્તાવાળાઓ અથવા કાયદા હેઠળ જરૂરી બને અથવા ગ્રાહક દ્વારા આવી માહિતીની વહેંચણીની અનુમતિ અપાય.

AHFL દ્વારા તેના પ્રવર્તમાન ઋણલેનારા તેમજ નવા ગ્રાહકો દ્વારા વિનંતી કરાયે વ્યાપારી વ્યવહારની શરૂઆત પૂર્વે સંહિતા ની નકલ પૂરી પડાશે.

AHFL દ્વારાઉંમર, વંશ, જ્ઞાતિ, જાતિ, વૈવાહિક દરજ્જા, ધર્મ અથવા વિકલાંગતાના આધારે તેના ગ્રાહકો સાથે કદી ભેદભાવ કરાતો નથી. જો કે, લોન પ્રોડક્ટ્સમાં ઉલ્લેખ કર્યા મુજબ કોઈ નિયંત્રણ હશે તો તે લાગુ થવાનું ચાલુ રહેશે.

5. લોન

***5.1.1* લોન માટે અરજી અને અને તેમની પ્રક્રિયા**

ઉધાર લેનાર સાથેનો તમામ સંદેશવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લેનારા દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં હોવો જોઈએ.
લોનની અરજીને લગતી તમામ ફી/ ચાર્જિસને લગતા આદર્શ પરિશિષ્ટ / ‘ઓલ ઈન કોસ્ટ’ તમામ ચાર્જિસ સહિત કે જે લોન અરજીના પ્રોસેસિંગ/ મંજૂરીમાં સામેલ છે તેનો આધાર એકાઉન્ટ કયા સેગમેન્ટને લગતું છે તેની પર રહે છે અને તેની વિગતો તમામ સંભવિત ઋણલેનારાને પારદર્શી રીતે, લોનની અરજી સહિત ઉપલબ્ધ કરાવાશે, પછી તે કોઈ પણ લોનની રકમ કેમ ન હોય. આ

રીતે જ, અરજીનો અસ્વીકાર થયે ફીની રકમ રિફંડેબલ છે કે કેમ, પ્રિપેમેન્ટ વિકલ્પો અને અન્ય કોઈ પણ બાબત કે જે ઋણલેનારના હિતોને અસર કરે છે તેની વિગતો પણ અરજીના સમયે ઋણલેનારને પૂરી પાડવામાં આવશે. લોન અરજીફોર્મ દ્વારા અરજીપત્રની સાથે સુપરત કરવા જરૂરી તમામ દસ્તાવેજોની યાદીને પણ દર્શાવવામાં આવી શકે છે. સંપૂર્ણ વિગતો ભરેલા અરજીપત્રની

પ્રાપ્તિની પણ કોલ/એસએમએસ/મેઈલ દ્વારા પુષ્ટિ કરાશે.

આ પુષ્ટિમાં જરૂર લાગ્યે, પ્રાથમિક ચર્ચાઓ માટે કંપનીને અરજદાર કઈ તારીખ સુધીમાં કોલ કરી શકે છે તેની વિગતો પણ સામેલ કરાશે.

તમામ લોન અરજીઓનોપૂર્ણ વિગતો ભરીને એટલે કે તમામ જરૂરી માહિતી/ કાગળો પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 4 સપ્તાહના ગાળામાં નિકાલ કરવામાં આવશે.

લોન અરજી નામંજૂર થવાના સંજોગોમાં, લોનની કેટેગરી અથવા ટોચમર્યાદા સાથે નિસ્બત ન રહે તે રીતે, તેના વિશે તમને મુખ્ય કારણ(ણો) વિશે લેખિતમાં જાણ કરવામાં આવશે, જેના લીધે લોન અરજી નામંજૂર કરાઈ હોય.

_5.1.2_ લોનનું મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો અને લોન અરજી નકારવાની સૂચના

AHFLની પ્રિસ્ક્રાઈબ કરેલી જોખમ આધારિત આકલન પ્રક્રિયાના અનુસરણમાં, દરેક લોન અરજીનું આકલન કરાશે અને સુયોગ્ય માર્જિન/ જામીનગીરીને આવા જોખમ આકલનના આધારે નિર્ધારિત કરાશે, જો કે તે માટે ડ્યુ ડિલિજન્સ સાથે કોઈ સમાધાન નહીં કરાય.

a) સામાન્ય રીતે લોન અરજીના પ્રોસેસિંગ માટે જરૂરી તમામ વિગતોને AHFL દ્વારા અરજીના સમયે જ એકત્રિત કરાશે. તેમાં કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર હશે, તો ગ્રાહકને જાણ કરાશે કે તેનો ફરી તાત્કાલિક સંપર્ક કરાશે.

b) AHFL દ્વારા ઋણલેનારને પ્રાદેશિક ભાષામાં અથવા તેને સમજાય તે ભાષામાં મંજૂરી (સેંક્શન) પત્ર અથવા અન્યત્રના મતલબ, વ્યાજના વાર્ષિકીકૃત દર, અરજીના પ્રકાર, EMI માળખા, પ્રિપેમેન્ટ ચાર્જિસ, દંડનીય ચાર્જ વત્તા લાગુ પડતા GST (કોઈ હશે તો) સહિતની તમામ શરતો અને નિયમોની સાથે મંજૂર કરાયેલી લોનની રકમ વિશે જાણ કરાશે તેમજ ઋણલેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોના સ્વીકાર અંગેની લેખિત સ્વીકૃતિને તેના રેકર્ડ પર રાખશે.

c) AHFL દ્વારા લોન કરારમાં મોડેથી રિપેમેન્ટ પરના દંડનીય ચાર્જનો ઘાટા અક્ષરેથી ઉલ્લેખ કરાશે.

d) AHFL અચૂકપણે સ્વીકૃતિ સામે, લોનની મંજુરી/વિતરણ સમયે દરેક ઉધાર લેનારને લોન કરારમાં દર્શાવેલ તમામ બિડાણોની એક નકલ સાથે લોન કરારની એક નકલ પ્રદાન કરશે.

e) લોન અરજી નામંજૂર થવાનો સંદેશાવ્યવહાર SMS/ઈ-મેઈલ/પત્ર દ્વારા કરાશે.

_5.1.3_ નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ; અને પર્સનલ લોન (હાઉસિંગ લોન સહિત)ની પુન:ચુકવણી/ પતાવટ પર જંગમ/ સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોનું વિમોચન

મંજૂર કરાયેલી લોનનું વિતરણ આવા મંજૂરીને સંચાલિત કરતા લોન દસ્તાવેજોના અમલ સહિત

નિયમો અને શરતોના સંપૂર્ણ પાલન પર તરત જ કરવામાં આવે છે.

વ્યાજ દર અને સેવા શુલ્ક સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર, ખાતા-વિશિષ્ટ ફેરફારોના કિસ્સામાં ઉધાર લેનારાઓને વ્યક્તિગત રીતે જાણ કરવામાં આવશે. અન્ય ફેરફારો માટે, માહિતી શાખાઓના નોટિસ બોર્ડ પર, AHFLની વેબસાઇટ પર અથવા સમયાંતરે પ્રિન્ટ અને અન્ય માધ્યમો દ્વારા પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

વ્યાજ દરો અને સેવા શુલ્કમાં ફેરફાર, સંભવિત રીતે પ્રભાવિત થશે.

આવા ફેરફારોના પરિણામે કોઈપણ પૂરક કાર્યોના દસ્તાવેજો અથવા લખાણોને અમલમાં મૂકવાની જરૂર છે, તે પણ સલાહ આપવામાં આવશે. વધુમાં, સુવિધાની ઉપલબ્ધતા આવા કૃત્યોના દસ્તાવેજો અથવા લખાણોના અમલને આધીન રહેશે.

29.04.2024 ના આરબીઆઈના પરિપત્ર અનુસાર, ગ્રાહકોને આપવામાં આવેલી લોન પરનું વ્યાજ ચેક સોંપવામાં આવે તે તારીખથી વસૂલવામાં આવશે.

I. ***<u>નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ</u>***

a) લોન એગ્રીમેન્ટ/ મંજૂરી પત્રમાં આપેલ વિતરણ સમયપત્રક અનુસાર વિતરણ કરવું જોઈએ.

b) AHFL લોન લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લોન લેનાર દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં નોટિસ આપવી જોઈએ જેમાં વિતરણ અનુસૂચિ, વ્યાજ દરો, દંડના શુલ્ક (જો કોઈ હોય તો) સેવા ચાર્જ, પૂર્વચુકવણી શુલ્ક, અન્ય લાગુ ફી/ચાર્જ વગેરે. AHFL એ પણ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફાર, માત્ર સંભવિત રીતે જ પ્રભાવિત થાય છે. આ સંબંધમાં યોગ્ય શરત, લોન કરારમાં સામેલ કરવી જોઈએ.

c) જો આવો ફેરફાર ગ્રાહકના ગેરલાભ માટે હોય, તો તે/તેણી 60 દિવસની અંદર અને નોટિસ આપ્યા વિના પોતાનું એકાઉન્ટ બંધ કરી શકે છે અથવા કોઈપણ વધારાના શુલ્ક અથવા વ્યાજ ચૂકવ્યા વિના તેને બદલી શકે છે.

d) કરાર હેઠળ ચૂકવણી અથવા કામગીરીને પાછા બોલાવવાનો / વેગ આપવા અથવા વધારાની સિક્યોરિટીઝ મેળવવાનો નિર્ણય, લોન કરાર સાથે સુસંગત હોવો જોઈએ.

e) AHFL તમામ લેણાંની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર સિક્યોરિટીઝ બહાર પાડવું જોઈએ, જે કોઈપણ કાયદેસર અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન છે. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચૂકવણી ન થાય ત્યાં સુધી AHFLs જે શરતો હેઠળ સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે લોન લેનારને તેના વિશે નોટિસ આપવામાં આવશે.

f)સંપૂર્ણ ચુકવણી અને લોન એકાઉન્ટ બંધ કર્યા પછી કંપનીએ તમામ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો રજૂ કરવા જરૂરી છે. આ અંગે કંપની દ્વારા નીચેની પ્રક્રિયાને અનુસરવામાં આવશે.

II. ***જંગમ/ સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોનું વિમોચન***

a)કંપની તમામ મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જાહેર કરશે અને લોન ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસના સમયગાળાની અંદર કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલા શુલ્ક માફ કરશે.

b)ઋણ લેનારને તેની પસંદગી મુજબ મૂળ જંગમ/સ્થાવર પ્રોપર્ટીના દસ્તાવેજો ક્યાં તો તે શાખામાંથી એકત્રિત કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે જ્યાં લોન એકાઉન્ટની સેવા કરવામાં આવી હતી અથવા કંપનીની અન્ય કોઈપણ ઓફિસમાંથી જ્યાં દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ છે.

c)મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમયરેખા અને સ્થળનો ઉલ્લેખ અસરકારક તારીખે અથવા તે પછી જારી કરાયેલા લોન મંજૂરી પત્રોમાં કરવાનો રહેશે.

d)એકમાત્ર ઉધાર લેનાર અથવા સંયુક્ત ઋણ લેનારાઓના મૃત્યુની આકસ્મિક ઘટનાને સંબોધવા માટે, કંપની પાસે કાનૂની વારસદારોને મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવા માટે સારી રીતે ગોઠવેલી પ્રક્રિયા હોવી જોઈએ. આવી પ્રક્રિયા અન્ય સમાન નીતિઓ અને ગ્રાહકની માહિતી માટેની પ્રક્રિયાઓ સાથે કંપનીની વેબસાઇટ પર દર્શાવવામાં આવશે.

III. ***જંગમ/ સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જાહેર કરવામાં વિલંબ માટે વળતર:***

a) મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો બહાર પાડવામાં વિલંબના કિસ્સામાં અથવા લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસ પછી સંબંધિત રજિસ્ટ્રીમાં ચાર્જ સેટિસ્ફેક્શન ફોર્મ ફાઇલ કરવામાં નિષ્ફળતાના કિસ્સામાં, કંપનીએ વિલંબના કારણોની જાણ લેનારાને કરવી જોઈએ. જો કંપનીના કારણે વિલંબ થયો હોય, તો તે વિલંબના દરેક દિવસ માટે રૂ.5,000/- ના દરે ઉધાર લેનારને વળતર આપશે.

b) મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોને આંશિક અથવા સંપૂર્ણ ખોટ/નુકસાનની સ્થિતિમાં, કંપની જંગમ/ સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં લોન લેનારને મદદ કરશે અને પેટા-ફકરા(i)માં દર્શાવેલ વળતર ચૂકવશે. જો કે, આવા કિસ્સાઓમાં, આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે કંપનીને 30 દિવસનો વધારાનો સમય ઉપલબ્ધ રહેશે અને વિલંબિત સમયગાળાની પેનલ્ટી ત્યાર બાદ ગણવામાં આવશે (એટલે કે, કુલ 60 દિવસના સમયગાળા પછી).

c) આ દિશાનિર્દેશો હેઠળ આપવામાં આવેલ વળતર કોઈપણ લાગુ કાયદા મુજબ અન્ય કોઈપણ વળતર મેળવવા માટે ઉધાર લેનારના અધિકારો સાથે પૂર્વગ્રહ વિનાનું રહેશે.

ફકરો 76.6 હેઠળની સૂચનાઓ એવા તમામ કેસોને લાગુ પડશે જ્યાં 01 ડિસેમ્બર, 2023ના રોજ અથવા તે પછી મૂળ જંગમ/ સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો (રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા દ્વારા સૂચિત કર્યા મુજબ).રિલીઝ થવાના છે.

6. ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ્ પર મેળવેલ લોન અને ડિજિટલ ધિરાણ અંગેની માર્ગદર્શિકા

RBI માસ્ટર પરિપત્ર 2021 ના પ્રકરણ XIII ના ફકરા 76A અને 76B, ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા હેઠળ, એકવાર કંપની ડિજિટલ ધિરાણ પ્રવૃત્તિઓ શરૂ કરે તે પછી તેને લાગુ થશે.

7. બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી

1. કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સે ફરિયાદો અને વેદનાના નિરાકરણ માટે સંસ્થામાં યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ નિર્ધારિત કરી છે. આવી પદ્ધતિ એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ધિરાણ સંસ્થાના કાર્યકર્તાઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવે.

2. AHFL ના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સે ઉચિત વ્યવહાર ના પાલનની સમયાંતરે સમીક્ષા અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરો પર ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરીની જોગવાઈ કરવી જોઈએ. આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ બોર્ડને નિયમિત અંતરાલે રજૂ કરી શકાય છે, જે તે દ્વારા સૂચવવામાં આવે છે.

8. ફરિયાદો અને વેદનાનું નિવારણ - આંતરિક પ્રક્રિયાઓ

- કંપની તેના સ્ટાફ/ સિસ્ટમ/ પ્રક્રિયાઓ દ્વારા આચરાયેલી કોઈ પણ ભૂલને સુધારવા ઝડપી અને સહાનુભૂતિપૂર્વક કામગીરી કરવા કટિબદ્ધ છે અને તે આવી ભૂલને કારણે ખોટી રીતે લગાવાયેલા કોઈ પણ ચાર્જિસને રદ કરી દેશે.
- કંપની ટેકનોલોજીની ક્ષતિને કારણે ઉદભવેલી સમસ્યાઓના નિરાકરણ માટે અનુકૂળ વૈકલ્પિક મંચ પૂરા પાડશે.

- ગ્રાહક તકરારોના સમાધાન માટે, સંલગ્ન બ્રાન્ચના મેનેજરને લખી અથવા કોલ કરીને જરૂરી દસ્તાવેજોની સાથે ગ્રાહકની તકરારના પ્રકારનો સ્પષ્ટ ઉલ્લેખ કરી શકે છે, અને ગ્રાહકને તુરત એક ફરિયાદ રેફરન્સ નંબર આપવામાં આવશે.
- ગ્રાહકને કંપની દ્વારા વિનંતી કરાય છે કે તેના કોઈ પણ પ્રતિનિધિ/ કૂરિયર અથવા ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્ટ (DSA) અથવા બ્રોકર દ્વારા ડિપોઝિટની સર્વિસ આપવા અથવા કંપની દ્વારા રોકાયેલી અન્ય કોઈ પણ એજન્સી સંહિતાના ઉલ્લંઘનરૂપી કામગીરી કરે તો તેની સામે તે ફરિયાદ કરે. કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે આ ફરિયાદની યોગ્ય તપાસ કરીને ઘટતાં પગલાં લઈને આ તકરારનો ઉકેલ લવાય.

i. ફરિયાદો

AHFLના બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સે સુયોગ્ય તકરાર નિવારણ તંત્ર સ્થાપિત કરવાનું રહેશે, જે સંસ્થાની અંદરની બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલી તકરારો અને ફરિયાદોના નિવારણ માટેની નીતિ મુજબનું હશે. આવા તંત્ર દ્વારા એ સુનિશ્ચિત કરવાનું રહેશે કે ધિરાણ સંસ્થાના હોદ્દેદારો દ્વારા લેવાતા નિર્ણયોને પગલે

ઉદભવતી તમામ તકરારોને સાંભળીને તેનો પછીના ઉપલા સ્તરે નિકાલ કરાય.

a) AHFL પાસે ઓનલાઈન પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદો સહિત તેની દરેક કચેરીઓમાં ફરિયાદો અને વેદના મેળવવા, નોંધણી કરવા અને નિકાલ માટેની પદ્ધતિ અને પ્રક્રિયા હોવી જોઈએ.

b) ગ્રાહકને એ જણાવવું જોઈએ કે ફરિયાદોનો ઝડપી અને ન્યાયી રીતે નિકાલ કરવાની AHFLની પ્રક્રિયાની વિગતો તેને ક્યાં જોવા મળશે. AHFL દ્વારા તેની દરેક ઓફિસ ખાતે ગ્રાહકો માટે ફરિયાદો અને તકરારો, કોઈ હોય તો, તેની નોંધણી અને/ અથવા સુપરત કરવાની સુવિધા ઉપલબ્ધ કરાવવી પડે.

c) ગ્રાહક ફરિયાદ નોંધાવવા માગતો હોય તો તેને આમ કહેવું પડે:

(a) આમ કેવી રીતે કરવું

(b) કોઈ ફરિયાદ ક્યાં નોંધાવવી

(c) કોઈ ફરિયાદ ક્યારે કરી શકાય

(d) જવાબની ક્યારે અપેક્ષા રાખવી

(e) નિવારણ માટે કોનો સંપર્ક કરવો

(f) કોઈ ગ્રાહક પરિણામથી સંતુષ્ઠ ન હોય તો શું કરવું.

(g) AHFLના સ્ટાફે ગ્રાહકને કોઈ પણ પ્રશ્ન હોય તો તેના સમાધાન માટે મદદ કરવી જોઈએ.

d) જો કોઈ ફરિયાદ ગ્રાહક પાસેથી લેખિતમાં પ્રાપ્ત થાય, તો AHFLદ્વારા તેમને એક સપ્તાહના સમયમાં જ અનુમોદન/ પ્રત્યુત્તર મોકલવાનો રહેશે.

આ અનુમોદનમાં આ તકરાર સાથે કામ ચલાવી રહેલા અધિકારીના નામ અને હોદ્દાનો ઉલ્લેખ કરાશે. ફરિયાદનો ફોન દ્વારા AHFLના નિર્ધારિત ટેલિફોન હેલ્પડેસ્ક નં. 180030042020અથવા કસ્ટમર સર્વિસ નંબર પર નિવેડો લાવવામાં આવી રહ્યો હોય તો, ગ્રાહકને ફરિયાદ રેફરન્સ નંબર અપાશે વાજબી સમયગાળામાં તેના પર સધાયેલી પ્રગતિ વિશે તેના જાણ કરતી રહેવાશે.

e) જે-તે બાબતની ચકાસણી કર્યા બાદ, AHFL દ્વારા ગ્રાહકને અંતિમ જવાબ અપાશે અથવા એ સમજાવાશે કે શા માટે જવાબમાં વધુ સમય લાગી રહ્યો છે અને ફરિયાદની પ્રાપ્તિના છ અઠવાડિયામાં તેનું સમાધાન લાવવાનું રહેશે અને તેમને જાણ કરવાની રહેશે કે તેમને સંતોષ ન થાય તો કેવી રીતે તેઓ તેમની ફરિયાદને આગળ લઈ જઈ શકે છે.

f) AHFL દ્વારા ખિન્ન થયેલા ઋણલેનાર દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવવા માટે તેની તકરાર નિવારણ પ્રક્રિયાની જાહેરાત કરવી જોઈએ (ઈ-મેઈલ આઈડી તથા અન્ય સંપર્ક વિગતો કે જ્યાં ગ્રાહક ફરિયાદ નોંધાવી શકે, સમસ્યા ઉકેલવામાં લાગતા સમય, આગળના સ્તરે જવાના મેટ્રિક્સ વગેરે) અને સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે તેની વેબસાઈટ પર તે ખાસ ઉપલબ્ધ છે. AHFL દ્વારા તેની વેબસાઈટ

અને તમામ ઓફિસ/ બ્રાન્ચ પર સ્પષ્ટ ડિસ્પ્લે કરવું જોઈએ કે જો કંપની દ્વારા વાજબી સમયગાળામાં કોઈ ફરિયાદનો પ્રત્યુત્તર ન અપાય અથવા ગ્રાહક તેને મળેલા જવાબથી સંતુષ્ઠ ન હોય તો ફરિયાદી નેશનલ હાઉસિંગ બેંકની કમ્પ્લેઈન્ટ રિડ્રેસલ સેલનો પણ સંપર્ક કરી શકે છે અને આ માટે તે ઓનલાઈન માધ્યમે https://grids.nhbonline.org.in પર અથવા ઓફલાઈન માધ્યમે ટપાલથી લિંક પર ઉપલબ્ધ નિર્ધારિત ફોર્મેટમાં http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%93Physical-Mode.pdf લખીને ફરિયાદને કમ્પ્લેઈન્ટ રિડ્રેસલ સેલ, ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ સુપરવિઝન, નેશનલ હાઉસિંગ બેંક, 4થો માળ, કોર 5એ, ઈન્ડિયા હેબિટાટ સેન્ટર, લોધી રોડ, દિલ્હી– 110 003 પર મોકલી શકે છે.

અહીંથી મળેલો જવાબ પણ અસંતોષકારક લાગે અથવા કોઈ જવાબ જ ન મળે, તો ફરિયાદી નીચેના સરનામે પણ ફરિયાદ મોકલી શકે છેઃ કંપની સેક્રેટરી એન્ડ હેડ કમ્પ્લાયન્સ, ઈમેઈલ-આઈડી- complianceofficer@aadharhousing.com

II) તકરાર નિવારણ પ્રણાલિ

કંપની પોતાના નિયમનકારી માળખા, બોર્ડ/ ટોપ મેનેજમેન્ટ દ્વારા મંજૂર કરાયેલી નીતિઓ, પ્રક્રિયાઓ અને કામગીરીઓમાં રહીને ગ્રાહક તકરાર નિવારણ પ્રણાલિ અનુસાર ગુણવત્તાસભર સેવા પૂરી પાડીને ગ્રાહકને સંતુષ્ઠ રાખવા કટિબદ્ધ છે. AHFL દ્વારા વિકેન્દ્રીયકૃત રીતે કામગીરી કરાય છે જેમાં દરેક બ્રાન્ચ તેના બ્રાન્ચ મેનેજર/બ્રાન્ચ ઈન્ચાર્જના નિયંત્રણમાં રહે

છે, જે ક્લસ્ટર મેનેજરને રિપોર્ટ કરે છે અને તે રિજનલ બિઝનેસ હેડને, કે જેઓ પોતે કોર્પોરેટ ઓફિસના સંલગ્ન ફંક્શનલ હેડને રિપોર્ટ કરે છે. આ રીતે ગ્રાહકો સામાન્ય રીતે તેમની તકરારો/ ફરિયાદના નિવારણ માટે બ્રાન્ચોનો અથવા કોર્પોરેટ ઓફિસ, મુંબઈનો સંપર્ક કરે છે.

AHFLની કોઈ પણ સેવા/ ચાર્જિસ સંબંધે તમને કોઈ તકરાર અથવા ફરિયાદ હોય, તો તે સંજોગોમાં ગ્રાહકે જ્યાંથી હાઉસિંગ લોન લીધી હોય અને તેનું એકાઉન્ટ ચાલુ હોય તે સંલગ્ન સ્થળે બ્રાન્ચના બ્રાન્ચ મેનેજર/ ઈન્ચાર્જનો સંપર્ક કરી લોનના મંજૂરીપત્રમાં અપાયેલા સરનામે બ્રાન્ચ મેનેજરને સંબોધિત કરેલો પત્ર મોકલીને અથવા તો બ્રાન્ચની અંગત મુલાકાત લઈને ત્યાં ઉપલબ્ધ કમ્પ્લેઈન્ટ રજિસ્ટરમાં પોતાની ફરિયાદ/તકરારની એન્ટ્રી કરીને ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે. ગ્રાહકને બ્રાન્ચ ખાતે ફરિયાદની પ્રાપ્તિથી અઠવાડિયાની અંદર પ્રત્યુત્તર અપાશે અને સમસ્યાનો ઉકેલ લવાશે.

કોઈ સંજોગોમાં બ્રાન્ચ ખાતેથી મળેલો જવાબ અસંતોષકારક જણાય અથવા ઉપરોક્ત સમયમર્યાદામાં બ્રાન્ચ ખાતેથી કોઈ પ્રત્યુત્તર ન મળે, તો ગ્રાહક તેની ફરિયાદ/તકરારને બેંગલુરુ સ્થિત રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ ખાતે નીચે આપેલા સરનામે AHFLના પ્રિન્સિપાલ ઓફિસર અથવા કસ્ટમર કેર ઓફિસરને સંબોધિત કરેલો પત્ર મોકલીને અથવા તો સરનામાની નીચે આપેલા ઈ-મેઈલ એડ્રેસ પર મેઈલ કરીને લઈ જઈ શકે છે:-

કસ્ટમર કેર ઓફિસર, આધાર હાઉસિંગ ફાઈનાન્સ લિમિટેડ,
બીજો માળ, નં. 3, JVT ટાવર્સ, 8મો A મેઇન રોડ, સંપંગી રામા નગર, હડસન સર્કલ,

બેંગલુરૂ, કર્ણાટક – 560027

ઈમેઈલ આઈડી: grievanceredressal.officer@aadharhousing.com

ઈમેઈલ આઈડી:- customercare@aadharhousing.com

પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદ/તકરારની ચકાસણી કર્યા બાદ, અમે ગ્રાહકને અંતિમ જવાબ મોકલીશું અથવા ખુલાસો કરીશું કે શા માટે વધુ સમય લાગી રહ્યો છે અને કંપનીની કોર્પોરેટ ઓફિસ ખાતે ફરિયાદની પ્રાપ્તિની તારીખથી છ અઠવાડિયાના ગાળામાં માહિતી અથવા વિસ્તૃત જવાબ મોકલવાની કટિબદ્ધતા ધરાવીએ છીએ.
જો કંપની દ્વારા અપાયેલા જવાબથી ગ્રાહક સંતુષ્ઠ ન હોય અથવા એક મહિનાના સમયગાળામાં તેને કંપની તરફથી કોઈ જવાબ જ ન મળે, તો ગ્રાહક નેશનલ હાઉસિંગ બેંકની કમ્પ્લેઈન્ટ રિડ્રેસલ સેલનો પણ સંપર્ક કરી શકે છે અને આ માટે તે ઓનલાઈન માધ્યમે https://grids.nhbonline.org.in પર અથવા ઓફલાઈન માધ્યમે ટપાલથી લિંક પર ઉપલબ્ધ નિર્ધારિત ફોર્મેટમાં http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%93Physical-Mode.pdf લખીને ફરિયાદને નીચેના સરનામા પર મોકલી શકે છે:-

પ્રતિ કમ્પ્લેઈન્ટ રિડ્રેસલ સેલ,
ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ રેગ્યુલેશન એન્ડ સુપરવિઝન,
નેશનલ હાઉસિંગ બેંક (NHB),

4થો માળ, કોર 5એ, ઈન્ડિયા હેબિટાટ સેન્ટર,
લોધી રોડ, નવી દિલ્હી– 110 003

કંપની વીમા વ્યાપારના આગ્રહ માટે IRDAI સમ કોર્પોરેટ એજન્ટનું રજિસ્ટ્રેશન (કમ્પોઝિટ) ધરાવે છે. તે IRDAI નિયમનોનું પાલન સુનિશ્ચિત કરશે, જે વીમાને લગતી તકરારોના નિવારણના અનુસંધાનમાં રહેશે. કંપની દ્વારા વેચવામાં આવતી વીમા પ્રોડક્ટ્સ સંબંધિત ફરિયાદોનું અનુમોદન કરાશે અને આવી ફરિયાદની પ્રાપ્તિના 14 દિવસોની અંદર સંલગ્ન વીમા કંપની(ઓ) દ્વારા તેનો ઉકેલ લાવી અપાય તે માટેની સુવિધા પૂરી પાડશે, જે માટેની ફરિયાદ સંલગ્ન વીમા કંપની(ઓ) પાસેથી પ્રાપ્ત થયેલી હશે.

ફરિયાદનો ગ્રાહકને કોઈ જવાબ જ નથી મળતો અથવા તે પોતાને મળેલા પ્રત્યુત્તરથી સંતુષ્ઠ નથી તો તે https://bimabharosa.irdai.gov.in/ પર લોગિન કરીને બીમા ભરોસા સિસ્ટમ દ્વારા ફરિયાદ કરી શકે છે.

9. ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા વિશે માહિતીની ભાષા અને રીત

ઉપર દર્શાવેલ નિર્દેશોના આધારે ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા (જે પ્રાધાન્ય સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં હોવો જોઈએ) કંપની દ્વારા બોર્ડની મંજૂરી સાથે મૂકવામાં આવશે. કંપની પાસે ઉચિત વ્યવહાર સંહિતાનો મુસદ્દો તૈયાર કરવાની સ્વતંત્રતા છે, દિશાઓના અવકાશને વધારે છે પરંતુ કોઈપણ રીતે ઉપરોક્ત દિશાનિર્દેશોની અંતર્ગત ભાવનાને બલિદાન આપતી નથી. તે વિવિધ હિસ્સેદારોની માહિતી માટે વેબસાઈટ પર મુકવામાં આવશે.

10. કંપની દ્વારા વસૂલવામાં આવતા વધુ પડતું વ્યાજનું નિયમન

a) AHFLનું બોર્ડ ભંડોળની કિંમત, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબળોને ધ્યાનમાં

લઈને વ્યાજ દર નીતિ અપનાવશે અને લોન અને એડવાન્સિસ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજનો દર નક્કી કરશે. 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. કંપનીના બોર્ડે પણ દંડાત્મક શુલ્ક (જો કોઈ હોય તો) માટે સ્પષ્ટપણે નીતિ નિર્ધારિત કરી છે.

b) વ્યાજના દરો અને જોખમોના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ, અને દંડના ચાર્જ વત્તા લાગુ પડતા GST (જો કોઈ હોય તો) પણ કંપનીઓની વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે અથવા સંબંધિત અખબારોમાં પ્રકાશિત થશે. વેબસાઈટમાં પ્રકાશિત અથવા અન્યથા પ્રકાશિત માહિતી જ્યારે પણ વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર થાય ત્યારે અપડેટ કરવામાં આવશે

c) વ્યાજ દર અને લાગુ પડતો GST (જો કોઈ હોય તો) વાર્ષિક દર હોવો જોઈએ, જેથી ઉધાર લેનારને ખબર પડે કે ખાતા પર કેટલો ચોક્કસ દર વસૂલવામાં આવ્યો છે.

d) ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી વસૂલવામાં આવેલા હપ્તાઓ સ્પષ્ટપણે વ્યાજ અને મુદ્દલ વચ્ચેના વિભાજનને દર્શાવવા જોઈએ.

11. કંપની દ્વારા વધુ પડતું વ્યાજની વસૂલાત

વ્યાજ દરો બેંક દ્વારા નિયંત્રિત ન હોવા છતાં, ચોક્કસ સ્તરથી આગળના વ્યાજ દરો અતિશય હોવાનું જોવામાં આવે છે અને તે ન તો ટકાઉ હોઈ શકે છે અને ન તો સામાન્ય નાણાકીય વ્યવહારને અનુરૂપ હોઈ શકે છે. કંપની વ્યાજ દરો અને પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક (દંડકીય શુલ્ક સહિત, જો કોઈ હોય તો) નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ મૂકશે. આ સંદર્ભે લોનના નિયમો અને શરતોના સંદર્ભમાં પારદર્શિતા વિશે આ સંહિતાના નિર્દેશોને ધ્યાનમાં રાખવાના છે. કંપનીએ પ્રક્રિયા અને કામગીરી પર દેખરેખ રાખવા માટે આંતરિક પદ્ધતિ મૂકવું પડશે જેથી કરીને ઉધાર લેનારાઓ સાથેના સંચારમાં પર્યાપ્ત પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરી શકાય.

12. લોન ખાતાઓમાં દંડાત્મક શુલ્ક

જો લોન લેનારને લોન કોન્ટ્રાક્ટના ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ દંડ લાદવામાં આવે છે, તો તેને 'દંડ ચાર્જ' તરીકે ગણવામાં આવશે. આ શુલ્ક લોન પરના વ્યાજ દરમાં 'દંડના વ્યાજ' તરીકે ઉમેરવામાં આવશે નહીં. શિક્ષાત્મક ચાર્જનું કોઈ મૂડીકરણ હોવું જોઈએ નહીં, એટલે કે, આવા શુલ્ક પર કોઈ વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં. જો કે, આ લોન ખાતામાં વ્યાજના ચક્રવૃદ્ધિ માટેની સામાન્ય પ્રક્રિયાઓને અસર કરશે નહીં.

કંપની વ્યાજના દરમાં કોઈ વધારાના ઘટક દાખલ કરશે નહીં અને આ દિશાનિર્દેશોનું પત્ર અને ભાવના બંનેમાં પાલન સુનિશ્ચિત કરશે નહીં.

કંપની કોઈપણ નામથી, લોન પરના દંડના શુલ્ક અથવા સમાન શુલ્ક અંગે બોર્ડ દ્વારા માન્ય નીતિ ઘડશે.

શિક્ષાત્મક શુલ્કનું પ્રમાણ વ્યાજબી અને ચોક્કસ લોન/ઉત્પાદન કેટેગરીમાં ભેદભાવ કર્યા વિના લોન કરારના ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા સાથે સુસંગત હોવું જોઈએ.

બિન-વ્યવસાયિક હેતુઓ માટે 'વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓ'ને આપવામાં આવેલી લોન માટે, ભૌતિક નિયમો અને શરતોના સમાન ઉલ્લંઘન માટે બિન-વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓ પર લાદવામાં આવેલા દંડના શુલ્કથી વધુ ન હોવો જોઈએ.

કંપની લોન કરાર અને કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS) અથવા લાગુ પડતી સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોમાં ગ્રાહકોને દંડનીય શુલ્કની રકમ અને કારણ સ્પષ્ટપણે જાહેર કરશે.વધુમાં, આ વિગતો RE ની વેબસાઈટ પર વ્યાજ દરો અને સેવા શુલ્કના વિભાગ હેઠળ દર્શાવવામાં આવશે.
જ્યારે પણ લોનના ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટે ઉધાર લેનારાઓને રીમાઇન્ડર્સ મોકલવામાં આવે છે, ત્યારે લાગુ પડતા દંડના શુલ્ક સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.

આ સૂચનો એપ્રિલ 01, 2024 થી લીધેલી તમામ નવી લોનના સંદર્ભમાં લાગુ કરવામાં આવશે. કંપની તે મુજબ તેના નીતિ માળખામાં સુધારો કરી શકે છે અને અસરકારક તારીખથી તમામ નવી અથવા નવીકરણ કરાયેલ લોન માટેની સૂચનાઓના અમલીકરણની ખાતરી કરી શકે છે. હાલની લોન માટે, નવી દંડાત્મક શુલ્ક વ્યવસ્થામાં સંક્રમણ આગામી સમીક્ષા અથવા નવીકરણની તારીખે 01 એપ્રિલ, 2024ના રોજ અથવા તે પછી પૂર્ણ થવું આવશ્યક છે, પરંતુ 30 જૂન, 2024 પછી નહીં.

13. સમાન માસિક હપ્તા (EMI) આધારિત વ્યક્તિગત લોન (હોમ લોન સહિત) પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરનું પુનઃનિર્ધારણ

I. EMI-આધારિત ફ્લોટિંગ રેટ પર્સનલ લોન મંજૂર કરતી વખતે, કંપનીએ ઉધાર લેનારાઓની ચુકવણી ક્ષમતાનું મૂલ્યાંકન કરવું આવશ્યક છે. આ સુનિશ્ચિત કરે છે કે લોનની મુદત લંબાવવા અને/અથવા લોનના સમયગાળા દરમિયાન બાહ્ય બેન્ચમાર્ક દર અથવા વ્યાજ દરમાં સંભવિત વધારો થવાના કિસ્સામાં EMI વધારવા માટે પૂરતો હેડરૂમ અથવા માર્જિન ઉપલબ્ધ છે. જો કે, EMI-આધારિત ફ્લોટિંગ રેટ પર્સનલ લોનના સંદર્ભમાં, વધતા વ્યાજ દરોને કારણે ગ્રાહકોની ઘણી ફરિયાદો આવી છે. આ ફરિયાદો લોનની મુદતના વિસ્તરણ અને/અથવા ઉધાર લેનારાઓની યોગ્ય સંચાર અથવા સંમતિ વિના EMI રકમમાં વધારો સાથે સંબંધિત છે. આ ચિંતાઓને દૂર કરવા માટે, કંપનીને સલાહ આપવામાં આવે છે કે તે અમલીકરણ અને અનુપાલન માટે નીચેની આવશ્યકતાઓને પૂર્ણ કરતી યોગ્ય નીતિ માળખું તૈયાર કરે:

A) લોન મંજૂર કરતી વખતે, કંપનીએ વ્યાજ દરમાં ફેરફારની સંભવિત અસર વિશે સ્પષ્ટપણે ઋણ લેનારાઓને જાણ કરવી જોઈએ, જેના પરિણામે EMI, લોનની મુદત અથવા બંનેમાં એડજસ્ટમેન્ટ થઈ શકે છે. વધુમાં, આ ફેરફારોને કારણે EMI, કાર્યકાળ અથવા બંનેમાં કોઈપણ અનુગામી વધારો, ઉધાર લેનારને યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા તરત જ જાણ કરવી જોઈએ.

B) વ્યાજ દર રીસેટ સમયે, કંપનીએ તેની બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરેલી નીતિ અનુસાર, ઋણ લેનારાઓને નિશ્ચિત દર પર બદલવાનો વિકલ્પ પ્રદાન કરવો આવશ્યક છે. પૉલિસીમાં અન્ય બાબતોની સાથે,

લોનના સમયગાળા દરમિયાન લોન લેનાર કેટલી વખત બદલી શકે છે તેની રૂપરેખા પણ દર્શાવવી જોઈએ.

C) ઋણ લેનારાઓને પસંદ કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે (i) EMIમાં વધારો, લોનની મુદતનું વિસ્તરણ અથવા બંનેનું સંયોજન; અને (ii) લોનની મુદત દરમિયાન કોઈપણ સમયે, આંશિક રીતે અથવા સંપૂર્ણ રીતે, લોનની પૂર્વચુકવણી કરવાની ક્ષમતા. કોઈપણ ફોરક્લોઝર શુલ્ક અથવા પૂર્વચુકવણી દંડ વર્તમાન નિયમોને આધીન રહેશે.

D) લોનને ફ્લોટિંગથી નિશ્ચિત દર પર સ્વિચ કરવા સંબંધિત તમામ શુલ્ક તેમજ આ વિકલ્પ સાથે સંકળાયેલ કોઈપણ સેવા અથવા વહીવટી ખર્ચ, મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે. વધુમાં, જ્યારે પણ સંશોધન કરવામાં આવશે ત્યારે કંપની આ શુલ્ક અને ખર્ચને પારદર્શક રીતે અપડેટ કરશે.

E) કંપનીએ ખાતરી કરવી જોઈએ કે ફ્લોટિંગ રેટ લોનની મુદત લંબાવવાથી નકારાત્મક ઋણમુક્તિ ન થાય.

F) કંપની દરેક ક્વાર્ટરના અંતે ઉધાર લેનારાઓને યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા સ્ટેટમેન્ટ પ્રદાન કરશે. આ સ્ટેટમેન્ટમાં આજની તારીખે વસૂલ કરાયેલ મુદ્દલ અને વ્યાજ, EMI રકમ, બાકી EMIની સંખ્યા અને સમગ્ર લોનની મુદત માટે વાર્ષિક વ્યાજ દર અથવા વાર્ષિક ટકાવારી દર (APR)નો સમાવેશ થવો જોઈએ.

II. આ સૂચનાઓ, જરૂરી ગોઠવણો સાથે, તમામ પ્રકારની સમાન હપ્તા લોન પર પણ લાગુ થશે, માત્ર માસિક ચુકવણીઓ ધરાવતી લોન પર નહીં.

ઉપરોક્ત સૂચનાઓ 31 ડિસેમ્બર, 2023 સુધીમાં વર્તમાન તેમજ નવી લોન માટે યોગ્ય રીતે લંબાવવામાં આવી છે. તમામ વર્તમાન ઋણ લેનારાઓને તેમના માટે ઉપલબ્ધ વિકલ્પોની જાણ કરીને, યોગ્ય ચેનલો દ્વારા સંદેશાવ્યવહાર મોકલવામાં આવશે.

14. જાહેરાત,માર્કેટિંગ અને સેલ્સ:

AHFL:

(a) દ્વારા સુનિશ્ચિત કરાશે કે તમામ જાહેરાત તથા પ્રમોશનલ માહિતી સ્પષ્ટ અને સાચી છે, અને ગેરમાર્ગે દોરનારી નથી.

(b) કોઈ પણ મીડિયામાંની પોતાની જાહેરાતમાં અને પ્રમોશનલ સાહિત્યમાં એવો ઉલ્લેખ નહીં કરે કે જે વ્યાજદર સહિતના સંદર્ભ સહિતની અને પ્રોડક્ટ અથવા સેવા તરફ એ રીતે ધ્યાન દોરે કે જેનાથી એવા સંકેત મળે કે અન્ય ફી અને ચાર્જિસ લાગુ પડશે અને સંલગ્ન નિયમો અને શરતોની સંપૂર્ણ વિગતો વિનંતી કરવા પર પ્રાપ્ત થશે.

(c) વિવિધ ચેનલો, જેમ કે તેમની શાખાઓ, ટેલિફોન અથવા હેલ્પ-લાઈન અને કંપનીની વેબસાઈટમાં

સૂચનાઓ દ્વારા વ્યાજ દરો, સામાન્ય ફી અને શુલ્ક (કોઈપણ દંડ સહિત) વિશે માહિતી પ્રદાન કરશે. વધુમાં, આ માહિતી નિયુક્ત સ્ટાફ અથવા હેલ્પ ડેસ્કમાંથી અથવા સેવા માર્ગદર્શિકાઓ અને ટેરિફ શેડ્યૂલ દ્વારા મેળવી શકાય છે.

(d) સહાયક સેવા પૂરી પાડવા તે ત્રાહિત પક્ષકારની સેવા પ્રાપ્ત કરે છે તો આવા ત્રાહિત પક્ષકાર દ્વારા સરકારની અંગત માહિતીની કાળજી પણ (આવા ત્રાહિત પક્ષકારને ઉપલબ્ધ હોય તો) કંપની રાખે તેટલી જ ગોપનીયતા અને સલામતીપૂર્વક રાખશે.

(e) સમયાંતરે, ગ્રાહકને તેમના દ્વારા પ્રાપ્ત કરાતી પ્રોડક્ટ્સના વિવિધ પાસાં વિશે અવગત કરાશે. તેમની અન્ય પ્રોડક્ટ્સ અથવા પ્રમોશનલ ઓફર્સ કે જે પ્રોડક્ટ/ સર્વિસના સંદર્ભમાં હોય તો તે ગ્રાહકને એ રીતે પૂરી પડાશે કે જેના માટે તેણે આવી માહિતી/સેવા પ્રાપ્ત કરવા માટે ટપાલથી અથવા AHFLની વેબસાઈટ પર અથવા ગ્રાહક સેવા નંબરમાંપોતાની સંમતિ આપી દીધેલી હોય.

(f) દ્વારા ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઓ (DSAs) માટે આચારસંહિતાને પ્રિસ્ક્રાઈબ કરાશે કે જેમની સેવાઓ પ્રોડક્ટ્સ/ સર્વિસીઝના વેચાણ માટે પ્રાપ્ત કરાય છે કે જેના હેઠળ તેમની પાસેથી પ્રોડક્ટ્સનું અંગત રીતે અથવા ટેલિફોન પર વેચાણ કરવા માટે ગ્રાહકનો સંપર્ક સાધે ત્યારે પોતાની ઓળખ આપવાની અપેક્ષા રખાય છે.

(g) કંપનીના પ્રતિનિધિ/ કૂરિયર એજન્સી અથવા DSA દ્વારા અયોગ્ય આચરણ કરાયું છે અથવા આ સંહિતા નું ઉલ્લંઘન કરાયું છે તેવી કોઈ પણ ફરિયાદ ગ્રાહક તરફથી પ્રાપ્ત થયે, ફરિયાદની તપાસ કરીને તેના સંચાલન માટે તેમજ થયેલા નુકસાનની ભરપાઈ કરવા જરુરી પગલાં લેવાશે.

***15* . ગેરન્ટર્સ:**

જ્યારે કોઈ વ્યક્તિને લોન માટે ગેરન્ટર ગણવામાં આવશે ત્યારે AHFL દ્વારા તેને અનુમોદન હેઠળ નીચેની વિગતોની જાણ કરાશે-

(a) ગેરન્ટર તરીકેની જવાબદારીની શરતોનો ઉલ્લેખ કરતો ગેરન્ટીપત્ર/કરાર;

(b) AHFL દ્વારા ઋણલેનાર તરફથી લોનની સર્વિસમાં કરાતા કોઈ પણ ડિફોલ્ટ તરીકે તેમને માહિતગાર કરાશે કે જેના તે ગેરન્ટર તરીકે રહ્યા છે;

(c) ગેરન્ટર તરીકે તેમની જવાબદારી;

(d) કંપની સમક્ષ તેઓ જેટલી રકમની જવાબદારીની કટિબદ્ધતા ધરાવે છે તેની વિગત;

(e) એવા સંજોગો કે જેના હેઠળ AHFLદ્વારા તેમની જવાબદારીની ચૂકવણી કરવા બોલાવાશે;

(f) ગેરન્ટર તરીકે ચૂકવણી કરવામાં તેઓ નિષ્ફળ રહે તો કંપનીમાં રહેલા તેમના નાણાંનો AHFL

ઉપાડ કરી શકશે કે કેમ;

(g) ગેરન્ટર તરીકે તેમની જવાબદારી ચોક્કસ રકમ પૂરતી મર્યાદિત છે કે અમર્યાદિત; અને

(h) એ સમય અને સંજોગો કે જેમાં ગેરન્ટર તરીકે તેમની જવાબદારીને AHFL દ્વારા તેમને જે રીતે માહિતગાર કરાશે તે રીતે અદા કરાશે કે કેમ.

(i) ગેરન્ટર ધિરાણકર્તા દ્વારા કરાતી માગણીનું પાલન કરવાનો ઈનકાર કરે તે સંજોગોમાં, બાકી લેણાંની ચૂકવણી કરવા પોતાની પાસે પર્યાપ્ત સાધનો હોવા છતાં આવા ગેરન્ટરને પણ વિલફુલ ડિફોલ્ટર તરીકે જ ગણવામાં આવશે.

AHFLદ્વારા તેમને ઋણલેનારની આર્થિક સ્થિતિમાં થનારા કોઈ પણ વિપરીત ભૌતિક ફેરફાર(રો) વિશે માહિતગાર કરવાનું જારી રખાશે કે જેમના તેઓ ગેરન્ટર બન્યા છે.

***16.* અંગતતા અને ગોપનીયતા**

ગ્રાહક/ ઋણલેનારની તમામ અંગત માહિતીને અંગત અને ગોપનીય ગણવામાં આવશે (તે (ગ્રાહક ન હોય ત્યારે પણ) અને નીચેના સિદ્ધાંતો અને નીતિઓ અનુસાર તેનું માર્ગદર્શન કરાશે. કંપની દ્વારા ગ્રાહકના એકાઉન્ટને લગતી કોઈ પણ માહિતી અથવા ડેટાની ગ્રુપમાંની અન્ય કંપનીઓ સહિત કોઈને પણ જાણ નહીં કરાય, જેમાં નીચેના અપવાદરૂપ સંજોગો બાકાત છે:

a) સક્ષમ અદાલત/ સત્તાવાળાઓના આદેશ દ્વારા અથવા કાયદા હેઠળ આવી માહિતી આપવા પાત્ર બને.
b) જો માહિતી જાહેર કરવા જનતા પ્રત્યે કોઈ ફરજ બને.
c) જો AHFLના હિતો હેઠળ આવી માહિતી આપવી જરૂરી બને (ઉદાહરણ સ્વરૂપે ઠગાઈ રોકવા) પરંતુ તેનો ઉપયોગ ગ્રાહક અથવા ગ્રાહક એકાઉન્ટ (ગ્રાહકના નામ અને સરનામા સહિત) વિશેની માહિતી કોઈ પણ બીજાને આપવાના કારણરૂપે નહીં કરાય, જેમાં ગ્રુપની અન્ય કંપનીઓને ગ્રાહકની સંમતિ/ મંજૂરી મેળવ્યા બાદ માર્કેટિંગ હેતુસર માહિતી આપવી સામેલ છે.
d) જો ગ્રાહક દ્વારા કંપનીને માહિતી આપવા માટે જણાવાય, અથવા જેમાં ગ્રાહકની સંમતિ/ મંજૂરી સામેલ હોય.
e) જો AHFLને ગ્રાહક વિશે સંદર્ભ આપવા જાણ કરાય તો તેણે તે આપતા પહેલાં તેમની લેખિતમાં મંજૂરી મેળવવી પડે.
f) પ્રવર્તમાન કાનૂની માળખા હેઠળ ગ્રાહકને તેના અધિકારોની મર્યાદા વિશે જાણ કરાશે જેનો ઉપયોગ AHFL પાસે રહેલી તેમના અંગત રેકર્ડ સુધી પહોંચ મેળવવા કરાતો હોય.
g) AHFL દ્વારા ગ્રાહકના અંગત ડેટાનો AHFL સહિત કોઈના પણ દ્વારા માર્કેટિંગના હેતુસર ઉપયોગ નહીં કરાય સિવાય કે ગ્રાહક આમ કરવા માટે ચોક્કસપણે તેમને અધિકૃતતા આપે.

ઉપરોક્ત શરતોના પ્રકાશમાં, ગ્રાહક જો આવી માહિતીની વહેંચણી માટે અભિવ્યક્તિપૂર્ણ સંમતિ આપે તો, કંપની AHFLની ગ્રુપ/ એસોસિયેટ કંપનીઓને ગ્રાહક(કો)ના લાભાર્થે અન્ય નાણાકીય પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓને ઓફર કરવાના હેતુસર આવી માહિતી આપી શકે છે.

17. વિતરણ પછી અવેક્ષણ

વિતરણ પછીની દેખરેખ, ખાસ કરીને લોનના સંદર્ભમાં, ઉધાર લેનારને આવી શકે તેવી કોઈપણ વાસ્તવિક મુશ્કેલીઓની કાળજી લેવા માટે રચનાત્મક હશે.

a) અન્ય સામાન્ય જોગવાઈઓ.

AHFL ઋણલેનારની કોઈ પણ બાબતમાં હસ્તક્ષેપ કરવાનું ટાળશે સિવાય કે લોન મંજૂરીના દસ્તાવેજના નિયમો અને શરતોમાં તે બાબતનો ઉલ્લેખ કરાયેલો હશે (સિવાય કે નવી કોઈ માહિતી મળે, કે જેને અગાઉ ઋણધારકે જાહેર કરી ન હોય, અને તે ધિરાણકર્તા તરીકે AHFLના ધ્યાનમાં આવે). જો કે, આનો મતલબ એ નથી થતો કે AHFL કાયદા હેઠળ વસૂલાતનો અધિકાર તથા જામીનગીરી અમલી કરવાનો અધિકાર જતો કરે છે.

AHFL દ્વારા જાતિ, જ્ઞાતિ અથવા ધર્મના નામે તેની ધિરાણની નીતિ અને પ્રવૃત્તિમાં કોઈ ભેદભાવ નથી કરાતો. તદુપરાંત, AHFL દ્વારા પ્રવર્તમાન પ્રોડક્ટ્સ, સેવા, સુવિધા વગેરે પૂરી પાડવામાં વિકલાંગતાના આધારે જોવામાં તકલીફ અથવા શારીરિક ખામીવાળા અરજદાર સાથે પણ ભેદભાવ કરાતો નથી. જો કે, સમાજના વિવિધ વર્ગો માટે ઘડાયેલી યોજનાઓમાં ભાગ લેવાથી HFCને બાકાત રખાતા નથી.વસૂલાતના સંજોગોમાં, AHFL દ્વારા કાનૂની માળખા હેઠળ નિર્ધારિત કરાયેલી જોગવાઈઓ અને માર્ગદર્શિકા અનુસારના સામાન્ય પગલાં ભરશે. AHFL પોતાની બાકી લેણાંની વસૂલાત તેમજ જામીનગીરીના પુનઃકબજા માટેની સંહિતા અંગેની આદર્શ પોલિસી ધરાવે છે.

ઋણલેનારના એકાઉન્ટમાં ટ્રાન્સફરની ઋણલેનાર અથવા કોઈ બેંક/નાણાકીય સંસ્થાની વિનંતીના સંજોગોમાં, AHFLની સંમતિ અથવા તો અન્યત્ર આ વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસમાં પહોંચાડી દેવાની રહેશે. આવા ટ્રાન્સફર કાયદાના અનુસંધાનમાં પારદર્શક કરારની શરતો મુજબ થશે.

AHFLદ્વારા નીચેની પરિસ્થિતિઓમાં હાઉસિંગ લોનના પ્રિ-ક્લોઝર પર કોઈ પ્રિ-પેમેન્ટ કર અથવા પેનલ્ટી વસૂલાતી નથી:

a. જ્યાં હાઉસિંગ લોન ફ્લોટિંગ વ્યાજદર આધારિત હોય અને કોઈ સ્રોતમાંથી પ્રિ-ક્લોઝ કરાઈ હોય.

b. જ્યાં હાઉસિંગ લોન ફિક્સ્ડ વ્યાજદર આધારિત હોય અને લોનને ઋણલેનાર દ્વારા **પોતાના સ્રોત**માંથી પ્રિ-ક્લોઝ કરાઈ હોય.

"પોતાના સ્રોત" શબ્દની અભિવ્યક્તિ કોઈ બેંક/HFC/ NBFC અને/અથવા નાણાકીય સંસ્થા પાસેથી લીધેલા ઋણ સિવાયના અન્ય સ્રોતથી છે.

તમામ ડ્યુઅલ/સ્પેશિયલ રેટ (ફિક્સ્ડ અને ફ્લોટિંગનું મિશ્રણ) હાઉસિંગ લોન પર પ્રિ-ક્લોઝરના સમયે લોન ફિક્સ્ડ અથવા ફ્લોટિંગ રેટ પર છે કે કેમ તેના પર આધારિત રહે તે રીતે ફિક્સ્ડ/ફ્લોટિંગ રેટ પર પ્રિ-ક્લોઝિંગ નિયમોને લાગુ કરશે. ડ્યુઅલ/સ્પેશિયલ રેટ હાઉસિંગ લોનના સંજોગોમાં, ફ્લોટિંગ રેટ માટેના પ્રિ-ક્લોઝર નિયમો એક વાર લોનને ફ્લોટિંગ રેટ લોનમાં તબદિલ કરાયા પછી જ લાગુ પડશે, અને તે પણ ફિક્સ્ડ વ્યાજદર અવધિ પૂર્ણ થયા પછી. આ બાબત આવી તમામ ડ્યુઅલ/સ્પેશિયલ રેટ હાઉસિંગ લોન પર લાગુ પડશે જેને હવેપછીથી ફોરક્લોઝ કરાય છે. એ પણ સ્પષ્ટતતા કરાય છે કે ફિક્સ્ડ રેટ લોન એવી છે કે જેમાં વ્યાજદર લોનની સંપૂર્ણ અવધિ માટે ફિક્સ્ડ કરાય છે.

AHFLદ્વારા કોઈ પણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મલોન પર કોઈ ફોરક્લોઝર ચાર્જિસ/પ્રિ-પેમેન્ટ પેનલ્ટી લાગુ કરાતી નથી જેને સહ-જામીનદાર સાથે કે વિના વ્યક્તિગત ઋણલેનારને વ્યાપાર સહિતના ઉદ્દેશ માટે મંજૂર કરાઈ હોય.

AHFL દ્વારા સર્વિસ ચાર્જિસ, વ્યાજદર, દંડનીય ચાર્જ વત્તા લાગુ પડતો GST (કોઈ હોય તો), ઓફર કરાતી શરતો, પ્રોડક્ટ માહિતી, વિવિધ વ્યવહારો માટે સમયમર્યાદા અને તકરાર નિવારણ તંત્ર વગેરે જેવા તમામ ચાવીરૂપ પાસાનું પ્રદર્શન કરાશે કે જેની AHFLની કામગીરીમાં પારદર્શિતાને પ્રોત્સાહિત કરવા જરૂર છે. AHFL દ્વારા "નોટિસ બોર્ડ", "બુકલેટ/બ્રોશર", "વેબસાઈટ", "ડિસ્પ્લેના અન્ય માધ્યમો", તથા "અન્ય મુદ્દાઓ" અંગેની સૂચનાઓનું આરબીઆઈના નિર્દેશો દ્વારા નિર્ધારીત કરાયા મુજબ અનુસરણ કરાશે.

AHFLદ્વારા નીચેની એક અથવા વધુ ભાષાઓમાં તેની પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ વિશે હિન્દી, અંગ્રેજી અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષામાં ડિસ્પ્લે કરાશે.

18. **બાકી લેણાંની વસૂલાત**

જ્યારે પણ લોન અપાશે, AHFL દ્વારા ગ્રાહકને રકમ, અવધિ તથા રિપેમેન્ટની સમયાવધિ થકી રિપેમેન્ટ પ્રક્રિયાની સમજ અપાશે. જો કે, ગ્રાહક રિપેમેન્ટ પરિશિષ્ટનું અનુસરણ ન કરે તો દેશના કાયદાઓના અનુસરણમાં નિર્ધારિત કરાયેલી પ્રક્રિયાઓનો બાકી લેણાંની વસૂલાત માટે અમલ કરાશે. આ પ્રક્રિયા હેઠળ ગ્રાહકને નોટિસ મોકલીને અથવા તો અંગત મુલાકાત લઈને અને/ અથવા કલેક્શન અને વસૂલાત નીતિ અનુસાર મંજૂરી મળે તો જામીનગીરીની જપ્તી કરવાનો સમાવેશ થશે. કંપનીની પ્રવૃત્તિઓ માટે ગ્રાહક સાથે સંબંધિત RBI/NHB નિર્દેશોની જોગવાઈઓનું શક્ય હશે તેટલું અનુસરણ કરાશે.

લોનની વસૂલાતના કિસ્સામાં, કંપની હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં જેમ કે. ઋણધારકોને વિષમ કલાકોમાં સતત પરેશાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે સ્નાયુ શક્તિનો ઉપયોગ કરવો વગેરે. ગ્રાહકની ફરિયાદોમાં ઘણીવાર સ્ટાફ તરફથી અસંસ્કારી વર્તનના અહેવાલોનો સમાવેશ થાય છે તે જોતાં, કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે તેના સ્ટાફને ગ્રાહકો સાથે વ્યાવસાયિક અને આદરપૂર્ણ રીતે સંપર્ક કરવા માટે યોગ્ય તાલીમ મળે.

પરસ્પર સ્વીકાર્ય અને યોગ્ય રીતે બાકી લેણાં સંબંધે તમામ તકરારો અથવા મતભેદોનો ઉકેલ

લાવવા માટે તમામ સહાયતા અપાશે.

i) જ્યારે પણ લોન અપાશે, AHFL દ્વારા ગ્રાહકને રકમ, અવધિ તથા રિપેમેન્ટની સમયાવધિ થકી રિપેમેન્ટ પ્રક્રિયાની સમજ અપાશે. જો કે, ગ્રાહક રિપેમેન્ટ પરિશિષ્ટનું અનુસરણ ન કરે તો દેશના કાયદાઓના અનુસરણમાં નિર્ધારિત કરાયેલી પ્રક્રિયાઓનો બાકી લેણાંની વસૂલાત માટે અમલ કરાશે. આ પ્રક્રિયા હેઠળ ગ્રાહકને નોટિસ મોકલીને અથવા તો અંગત મુલાકાત લઈને અને/ અથવા કલેક્શન અને વસૂલાત નીતિ અનુસાર મંજૂરી મળે તો જામીનગીરીની જપ્તી કરવાનો સમાવેશ થશે.

ii) AHFLની કલેક્શન નીતિ સૌજન્યતા, વાજબી વ્યવહાર અને સમજાવટ પર આધારિત હોવી જોઈએ. AHFL દ્વારા ગ્રાહકનો વિશ્વાસ પ્રસ્થાપિત કરીને લાંબા-ગાળાના સંબંધો કેળવવામાં માનવામાં આવે છે. AHFLના સ્ટાફ અથવા બાકી લેણાં અને/ અથવા જામીનગીરીની જપ્તી માટે તેનું પ્રતિનિધિત્વ કરવાની અધિકૃતતા ધરાવનારી કોઈ પણ વ્યક્તિએ વિનંતી કરાયે પોતાની ઓળખ આપીને AHFL દ્વારા જારી કરાયેલો અધિકૃતતા પત્ર દર્શાવવા ઉપરાંત AHFL અથવા કંપનીના સત્તાવાળાઓ દ્વારા તેમને જારી કરાયેલું ઓળખપત્ર દર્શાવવાનું રહેશે. AHFL દ્વારા ગ્રાહકોને બાકી લેણાં સંબંધે સઘળી માહિતી અપાશે અને લેણાંની ચૂકવણી માટે પૂરતી નોટિસ આપવાની કટિબદ્ધતા ધરાવે છે.

iii) બાકી લેણાં અને/ અથવા જામીનગીરીની જપ્તી માટે AHFLનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા અધિકૃત કોઈ પણ વ્યક્તિ અથવા તેના તમામ સ્ટાફ મેમ્બર્સે નીચે નિર્ધારિત માર્ગદર્શિકાને અનુસરવી:

a) ગ્રાહકનો તેની પસંદગીના સ્થળે અને પસંદગીનું કોઈ આવું સ્થળ ન હોય તો તેમના નિવાસે અને તેમના નિવાસે ઉપલબ્ધ ન હોય તો તેમના વ્યાપાર/ વ્યવસાયના સ્થળે સૌજન્યતાપૂર્વક સંપર્ક કરવાનો રહેશે.
b) ગ્રાહકને મુલાકાતના પ્રથમ પ્રસંગે જ AHFLનું પ્રતિનિધિત્વ કરવાની ઓળખ અને અધિકૃતતા દર્શાવવી.
c) ગ્રાહકની અંગતતાનો પૂરતો આદર કરવો.
d) ગ્રાહક સાથે ભદ્રતાપૂર્વક વાર્તાલાપ કરવો.
e) AHFLના પ્રતિનિધિએ ગ્રાહકનો સવારે 0700 વાગ્યાથી સાંજે 1900 વાગ્યા સુધીમાં સંપર્ક કરવો, સિવાય કે ગ્રાહકના વ્યાપાર અથવા વ્યવસાયના વિશેષ સંજોગો હેઠળ અન્યત્ર જરૂરિયાત હોય.
f) કોઈ ચોક્કસ સમયે અથવા ચોક્કસ સ્થળે કોલ કરવાનું ટાળવાની ગ્રાહકની વિનંતીનું શક્ય હોય તેટલું માન જાળવવું.
g) કોલના સમય અને નંબર તથા તેની વિગતોને દસ્તાવેજીકૃત કરવા.

h) બાકી લેણાંને લગતી તમામ તકરારો અથવા મતભેદોનો પારસ્પરિક સ્વીકાર્ય અને શાંતિપૂર્વક ઉકેલ લાવવા તમામ સહાયતા પૂરી પાડવી.
i) લેણાંની વસૂલાત માટે ગ્રાહકના સ્થળની મુલાકાત દરમિયાન, શાલીનતા અને સૌજન્યતા

જાળવવી.

j) માત્ર કંપની અથવા રિકવરી એજન્સીના કર્મચારીઓ જ વસૂલાત/સંગ્રહ પ્રવૃત્તિ માટે ઉધાર લેનારના પરિસરની મુલાકાત લેશે અને આવા રિકવરી એજન્ટની સાથે અન્ય કોઈ વ્યક્તિ આવશે નહીં.

k) પરિવારમાં કોઈનું અવસાન થયુ હોય અથવા તો આવા કોઈ સંજોગો ઊભા થયા હોય તો તેવી અયોગ્ય પરિસ્થિતિઓમાં લેણાંની વસૂલાત માટે કોલ કરવા/મુલાકાત લેવાનું ટાળવું.

l) કલેક્શન એજન્ટ દ્વારા ઉધાર લેનારને મોકલવામાં આવેલ લેખિત સંદેશાવ્યવહારમાં કંપનીની મંજૂરી હોવી જોઈએ.

કંપની માત્ર ગ્રાહક/ઉધાર લેનાર અથવા બાંયધરી આપનાર (માત્ર જો જરૂરી હોય તો) સાથે સંપર્ક કરશે અને લેનારાના અન્ય કોઈ સંબંધીઓ/સંપર્કોનો સંપર્ક કરશે નહીં.

19. જાહેર ઘોષણા અને પારદર્શિતા

AHFLદ્વારા વ્યાજદર, સામાન્ય ફી અને ચાર્જિસ વિશેની માહિતી આના દ્વારા પૂરી પડાશે:

(a) MITC ફોર્મેટમાં જેની પર ગ્રાહકે યોગ્ય સહી કરી હશે;
(b) બ્રાન્ચ ખાતે નોટિસ લગાવીને;
(c) સર્વિસ ગાઈડ/ટેરિફ શિડ્યુલ પૂરા પાડીને;
(d) ટેલિફોન અથવા હેલ્પ-લાઈન;
(e) AHFL'ની વેબસાઈટ;અને
(f) નિર્ધારિત સ્ટાફ/હેલ્પ ડેસ્ક.

AHFL દ્વારા પારદર્શિતાપૂર્વક ઋણલેનારના હિતોને અસર કરે તેવી કોઈ પણ બાબત ઉપરાંત લોનની અરજીના પ્રોસેસિંગ માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી/ચાર્જિસ, લોનની રકમ મંજૂર/ વિતરણ ન કરાય તો રિફંડેબલ ફીની રકમ, પ્રિ-પેમેન્ટના વિકલ્પો અને ચાર્જિસ, કોઈ હોય તો, પરત ચૂકવણીમાં વિલંબ થાય તો તેના માટેની પેનલ્ટી, લોનને ફિક્સ્ડમાંથી ફ્લોટિંગ અથવા તેથી વિપરીત સ્વીચીંગ કરવા માટેના કન્વર્ઝન ચાર્જિસ, કોઈ પણ વ્યાજ ફેર-ગોઠવણ નિયમ અમલમાં હોય તો તેની જાણકારી સહિતની સઘળી વિગતો ઋણલેનારને જણાવવામાં આવશે. બીજા શબ્દોમાં, AHFL દ્વારા 'તમામઈન કોસ્ટ' તમામ ચાર્જિસ સહિતની વિગતો કે જે લોનની અરજીની મંજૂરી/પ્રોસેસિંગમાં સામેલ છે તેના સહિતની વિગતો પારદર્શી રીતે પૂરી પડાશે. તે એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે આવા ચાર્જિસ/ ફી બિન-પક્ષપાતપૂર્ણ રહે.

20. ક્રેડિટ **સંદર્ભ** એજન્સીઓ/**ક્રેડિટ માહિતી કંપનીઓ**

a) ગ્રાહક જ્યારે કોઈ એકાઉન્ટ ખોલાવે છે, AHFL દ્વારા તેમને માહિતગાર કરાય છે કે ક્યારે તેઓ તેમની એકાઉન્ટ વિગતો ક્રેડિટ **સંદર્ભ** એજન્સીઓ/**ક્રેડિટ માહિતી કંપનીઓ**ને સુપરત કરશે અને ચકાસે છે કે AHFL તેમની સાથે આમ કરે.

b) AHFL દ્વારા ગ્રાહક દ્વારા તેમને ચૂકવવાપાત્ર અંગત દેવા વિશેની માહિતી ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને અપાઈ શકે છે જો:

i. ગ્રાહક દ્વારા તેના પેમેન્ટમાં અનિયમિતતા દાખવાય;

ii. બાકી લેણાં વિશે કોઈ તકરાર ન હોય;અને

iii. ગ્રાહકે એવી કોઈ પ્રપોઝલ નથી બનાવી કે જેનાથી AHFLને સંતોષ થાય, જે AHFL દ્વારા ઔપચારિક માગને પગલે તેના દેવાની ચૂકવણી માટેની હોય.

c) આ સંજોગોમાં કંપની દ્વારા ગ્રાહકને લેખિતમાં તેના બાકી દેવાની વિગતો ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને આપવા વિશે જાણ કરાશે. આ સમયે જ, કંપની દ્વારા ગ્રાહકને ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓની ભૂમિકા તેમજ ધિરાણ મેળવવાની ગ્રાહકની ક્ષમતા પર તેની કેવી અસર પડી શકે છે તેના વિશેની પણ સમજ અપાશે.

d) AHFL દ્વારા ગ્રાહકના એકાઉન્ટ વિશે ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને અન્ય માહિતી પણ અપાઈ શકે છે જો ગ્રાહક દ્વારા તેના માટે મંજૂરી અપાઈ હશે.

e) ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને અપાયેલી માહિતીની એક નકલ ગ્રાહક દ્વારા માગણી કરાયે AHFL દ્વારા પૂરી પડાશે.

f) 26.04.2024 થી RBIના પરિપત્ર મુજબ ગ્રાહક / CIC તરફથી પ્રાપ્ત વિનંતીઓ / ફરિયાદો પર પ્રક્રિયા કરવામાં આવશે અને ગ્રાહકોને અપડેટ કરવામાં આવશે.

21. KYC નીતિ:

ગ્રાહકનું એકાઉન્ટ ખોલતા પહેલાં અને તેના સંચાલન માટે કંપની દ્વારા અમારી કંપનીની "નો યોર કસ્ટમર"(KYC) પોલિસી હેઠળ જરૂરી ડ્યુ ડિલિજન્સ હાથ ધરીને પોલિસીને આગળ ધપાવાશે. ગ્રાહકને આ માટે તમામ જરૂરી દસ્તાવેજો અથવા પૂરાવા રજૂ કરવા જણાવાશે. કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે જે કંપનીની KYC, એન્ટિ મની લોન્ડરિંગ અથવા અન્ય કોઈ વૈધાનિક જરૂરિયાતને પૂર્ણ કરે તેવી જ માહિતી મેળવવામાં આવશે.

કંપની દ્વારા ગ્રાહકને લોન અરજીપત્ર/ ખાતું ખોલવાનું ફોર્મ તથા અન્ય સામગ્રી પૂરી પડાશે અને તેમાં તમામ જરૂરી માહિતીની સઘળી વિગતો ભવાની રહેશે તેમજ વેરિફિકેશન અને/ અથવા KYC જરૂરિયાતોને પરિપૂર્ણ કરવા માટે રેકર્ડ માટે દસ્તાવેજો રજૂ કરવાના રહેશે.

કંપની દ્વારા પ્રક્રિયાની ઔપચારિકતાઓ સમજાવીને ગ્રાહક દ્વારા માગવામાં આવનારા જરૂરી વર્ગીકરણને પણ લોન એકાઉન્ટ ખોલાવતી વેળાએ પૂરું પાડવામાં આવશે.

***22.* જમા ખાતું:**

AHFL દ્વારા વિવિધ ડિપોઝિટ સ્કીમો સંબંધે સઘળી માહિતી પૂરી પાડવામાં આવશે, જો અને જ્યારે તેના માટે NHB દ્વારા મંજૂરી અપાય / લોંચ કરાય, જેમાં વ્યાજદર, વ્યાજ લાગુ કરવાની રીત, ડિપોઝિટની મુદત, વહેલી મુદતે ઉપાડ, રિન્યુઅલ, ડિપોઝિટ સામે લોન, નોમિનેશન સુવિધા વગેરેની વિગતો સામેલ હશે.

23. શાખાનું બંધ / સ્થળાંતર / સ્થળાંતર / વિલીનીકરણ

AHFL તેની શાખાના નોટિસ બોર્ડ પર નોટિસ પોસ્ટ કરીને અને સ્થળાંતર, સ્થાનાંતરણ, વિલીનીકરણ અથવા બંધ થવાના ઓછામાં ઓછા 90 દિવસ પહેલાં બે અખબારોમાં જાહેર સૂચના પ્રકાશિત કરીને ગ્રાહકોને તેની શાખા કચેરીના બંધ અથવા સ્થાનાંતરણ વિશે સૂચિત કરશે. વધુમાં, AHFL NHBને જાણ કરશે.

24. સામાન્ય- **ક્રિયાઓ જે કંપની કરશે:**

- લોનની મંજૂરીનો સંદેશાવ્યવહાર કરતી વેળાએ લાગુ પડતી ફી અને ચાર્જિસ સહિત લોન પ્રોડક્ટ્સના ચાવીરૂપ ફીચર્સ સમજાવશે. AHFL દ્વારા ગ્રાહકોને તેને પ્રાપ્ત કરવાના લાભો વિશે વિગતવાર સમજાવાશે જેમકે, કેવી રીતે તેઓ આનો લાભ લઈ શકે, તેની નાણાકીય અસરો અને પોતાને કોઈ પૃચ્છા હોય તો તેને ઉકેલવા કોનો સંપર્ક કરવો.
- ગ્રાહક પાસેથી જરૂરી માહિતી/ દસ્તાવેજીકરણ વિશે સલાહ આપવી અને તેમને અરજી કરવામાં મદદરૂપ થવું. ગ્રાહકને એ પણ સમજ આપવી કે તેમની પાસેથી કયા દસ્તાવેજોની જરૂર રહેશે જેમકે ગ્રાહકની ઓળખ, સહેઠાણ, રોજગાર વગેરેના પૂરાવા તેમજ અન્ય કોઈ પણ દસ્તાવેજ કે વૈધાનિક સત્તાવાળાઓ દ્વારા નિર્ધારિત કરાયા હોય (જેમકે પાનની વિગતો) જે કાનૂની અને નિયમનકારી જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરવા જરૂરી હોય.
- ગ્રાહક દ્વારા લોન અરજીપત્રમાં ઉલ્લેખિત વિગતોને વેરિફાય કરવા કંપનીને જરૂર લાગે તો, તેમનો તેમના રહેઠાણના અને/ અથવા બિઝનેસ ટેલિફોન નંબર પર અને/ અથવા જાતે તેમના રહેઠાણ અને/ અથવા બિઝનેસના સરનામે આ હેતુસર નિમાયેલી એજન્સીઓ દ્વારા સંપર્ક કરાવીને મુલાકાત લેવી.

- ગ્રાહકના ખાતામાંના કોઈ વ્યવહારની તપાસ કરવી કંપનીને જરૂરી લાગે તો ગ્રાહકને સહકાર આપવા જણાવાશે અને તે કાર્ય માટે પોલીસ/ અન્ય તપાસ એજન્સીઓનો પણ સહકાર લઈ શકાય છે.

- કંપની દ્વારા ગ્રાહકને સલાહ અપાશે કે જો તે કોઈ છેતરપિંડીયુક્ત વ્યવહાર કરશે, અને તેઓ તેના કારણે થનારા નુકસાનને રોકવા વાજબી કાળજી નહીં તે તો તો તેનાથી તેમના એકાઉન્ટમાં થનારા તમામ નુકસાન માટે તેઓ પોતે જ જવાબદાર રહેશે. કંપની ધર્મ, જાતિ, જ્ઞાતિ, વંશ, વૈવાહિક દરજ્જા અથવા વિકલાંગતાના આધારે ભેદભાવ કરતી નથી.

1. AHFL દ્વારા લોન અરજીમાં ગ્રાહકે આપેલી વિગતોને વેરિફાય કરવા તેમના સરનામે અને/

અથવા બિઝનેસ ટેલિફોન નંબર પર અને/ અથવા જાતે તેમના રહેઠાણ અને/ અથવા બિઝનેસના સરનામે આ હેતુસર નિમાયેલી એજન્સીઓ દ્વારા સંપર્ક કરાવીને મુલાકાત લેવી, જો AHFLને આની જરૂર લાગે.

2. ગ્રાહકના ખાતામાંના કોઈ વ્યવહારની તપાસ કરવી કંપનીને જરૂરી લાગે તો ગ્રાહકને સહકાર આપવા જણાવાશે અને AHFLને તે કાર્ય માટે પોલીસ/ અન્ય તપાસ એજન્સીઓનો સહકાર લેવાની જરૂર લાગે તો તે પણ લઈ શકાય છે.

3. AHFL દ્વારા ગ્રાહકને સલાહ અપાશે કે જો તે કોઈ છેતરપિંડીયુક્ત વ્યવહાર કરશે, અને તેઓ તેના કારણે થનારા નુકસાનને રોકવા વાજબી કાળજી નહીં તે તો તો તેનાથી તેમના એકાઉન્ટમાં થનારા તમામ નુકસાન માટે તેઓ પોતે જ જવાબદાર રહેશે.

4. AHFL ધર્મ, જાતિ, જ્ઞાતિ, વંશ, વૈવાહિક દરજ્જા અથવા વિકલાંગતાના આધારે ધિરાણની પ્રક્રિયામાં ભેદભાવ કરતી નથી. તદુપરાંત, HFC દ્વારા જોવામાં તકલીફવાળા અથવા શારીરિક વિકલાંગતા ધરાવનારા અરજદારો સાથે પણ વિકલાંગતાના આધારે કોઈ પણ પ્રોડક્ટ્સ, સેવા, સુવિધા વગેરે પૂરી પાડવામાં ભેદભાવ રાખવો ન જોઈએ. જો કે, આનાથી AHFLને સમાજના વિવિધ વર્ગો માટે ઘડાયેલી યોજનામાં ભાગ લેવાથી અથવા ઘડવાથી બાકાત રાખી શકાતી નથી.

5. AHFL દ્વારા સામાન્ય સંજોગોમાં કોઈ બેંક/ નાણાકીય સંસ્થા અથવા ઋણલેનાર પાસેથી લોન એકાઉન્ટની ટ્રાન્સફરની વિનંતી સ્વીકારાય છે.

6. આ સંહિતા ને પ્રકાશિત કરવા,AHFL આમ કરી શકે છે:

a) આ સંહિતા ની એક નકલને તેની વેબસાઈટ પર અથવા બ્રાન્ચની નોટિસ બોર્ડ પર લગાવી શકે છે.

b) ગ્રાહક દ્વારા વિનંતી કરાયે આ સંહિતાને કાઉન્ટર પર અથવા ઈલેક્ટ્રોનિક સંદેશાવ્યવહાર પર અથવા મેઈલથી તેને ઉપલબ્ધ કરાવી શકે છે;

c) સુનિશ્ચિત કરી શકે છે કે તેમનો સ્ટાફ સંહિતા વિશેની સંલગ્ન માહિતી પૂરી પાડવા તાલિમબદ્ધ હોય અને આ સંહિતાનો અમલ પણ કરે;

d) પ્રવર્તમાન અને નવા ગ્રાહકોને આ સંહિતાની એક નકલ પૂરી પાડે.

નોંધ: ડિજિટલ ધીરાણ પ્લેટફોર્મ સંબંધિત જરૂરિયાતો કંપનીને લાગુ પડતી નથી.

****