

AHFL Fair Practice Code



આધાર હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ

વાજબી કામગીરી સંહિતા (ફેર પ્રેક્ટિસીસ કોડ)

(સુધારો મે 28, 2021થી અમલી)

વર્ઝન- **VI**

## અનુક્રમણિકા

અનુ. નં.	વિષય	પાનાં નં.
1.	પ્રસ્તાવના	3
1.2.	ઉદ્દેશ	3
1.3	સંહિતાને લાગુ કરવી	3
1.4.	વચનબદ્ધતા	4
2	જાહેર ઘોષણા અને પારદર્શિતા	5
3.	જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ	5
4	લોન	6
4.1.1	લોન માટે અરજી અને તેનું પ્રોસેસિંગ	6
4.1.2	લોન એપ્રાઇઝલ અને નિયમો /શરતો	7
4.1.3	નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ	7
4.1.4	વિતરણ પછીનું નિરીક્ષણ	7
4.2	ગેરન્ટસે	9
4.3	અંગતતા અને ગોપનીયતા	10
4.4	ક્રેડિટ રેકૉર્ડ્સ એજન્સીઓ	11
4.5	બાકી લેણાંની વસૂલાત	11
4.6	ફરિયાદો અને તકરારો	13
4.7	નો યોર કસ્ટમર (KYC) પોલિસી	13
4.8	ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ્સ	13
4.9	બ્રાન્ચ ક્લોઝર/ શિક્ષકીંગ	14
4.10	ફરિયાદો	14
4.11	તકરાર નિવારણ તંત્ર	15
5.	સામાન્ય	17

## આધાર હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ

વાજબી કામગીરી સંહિતા (ફેર પ્રેક્ટિસીસ કોડ)

(કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સ દ્વારા સુધારો અને મંજૂર કર્યા મુજબ જેનો અમલ એપ્રિલ, 2018થી શરૂ)

**1. પ્રસ્તાવના**

નેશનલ હાઉસિંગ બેંકના 5મી સપ્ટેમ્બર, 2006ની તારીખના જાહેરનામાં/ પરિપત્ર નં. NHB (ND)/DRS/Pol-No.16/2006ના સંદર્ભમાં, કે જેમાં વાજબી કામગીરી 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 ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (AHFL), (કે જે અગાઉ DHFL વ્યાસા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ 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 વાજબી કામગીરી 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 બેંક તેના 17મી ફેબ્રુઆરી, 2021ની તારીખના જારી કરાયેલા પરિપત્ર નં. RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 દ્વારા જારી કરાયેલી નોન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્સ કંપની-હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપની (રિઝર્વ બેંક) ડાયરેક્શન્સ, 2021 (કે જેને હવેથી અહીં “RBI નિર્દેશો” તરીકે સંબોધિત કરાશે) અનુસાર આ નીતિની સમીક્ષા કરીને તેમાં સુધારા કર્યા હતા.

આ કથિત કોડ 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 ફાઇનાન્સ પ્રણાલિમાં ગ્રાહકનો વિશ્વાસ સ્થાપિત કરવાની કામગીરી કરાય છે. આ કોડમાં નીચેના ચાવીરૂપ તત્ત્વો છે.

**1.2 ઉદ્દેશો :**

- ગ્રાહકો સાથે કામ કરતી વેળાએ સારી અને વાજબી કામગીરીને પ્રોત્સાહિત કરવા લઘુત્તમ 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 ફાઇનાન્સ પ્રણાલિમાં ગ્રાહકનો વિશ્વાસ સ્થાપિત કરવો.

**1.3 સંહિતાને લાગુ કરવી**

- આ કોડ 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 પડતી હોય.

- આ કોડ માર્કેટિંગ, લોન ઓરિજિનેશન પ્રક્રિયા અને સર્વિસીંગ અને કલેક્શન પ્રવૃત્તિઓ તથા AHFL દ્વારા રોકાયેલા વિવિધ સર્વિસ પ્રોવાઈડર્સ સહિતની કામગીરીના તમામ પાસાઓ ફરતે લાગુ પડશે. વાજબી કામગીરી 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 કોડથી માહિતગાર કરાશે જેથી વાજબી અને ગુણવત્તાસભર ધિરાણ તથા કાર્યકુશળ અને વાજબી સેવાઓ માટેની તીવ્ર વચનબદ્ધતા લાગુ પડે.

## 1.4 વચનબદ્ધતા

AHFL દ્વારા ડાઉસિંગ 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 કોડમાંની 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.

AHFL દ્વારા 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 કોડના ઉદ્દેશોના પ્રકાશમાં ગ્રાહકની ફરિયાદોને સાંભળી શકાય.

AHFL દ્વારા 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 કોડની નકલ પૂરી પડાશે.

AHFL દ્વારા ઉંમર, 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.

## 2 જાહેર ઘોષણા અને પારદર્શિતા

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

- MITC ફોર્મેટમાં જેની પર ગ્રાહકે યોગ્ય સહી કરી હશે;
- બ્રાન્ચ ખાતે નોટિસ લગાવીને;
- સર્વિસ ગાર્ડ/ ટેરિફ શિડ્યુલ પૂરા પાડીને;
- ટેલિફોન અથવા હેલ્પ-લાઈન;
- AHFL'ની વેબસાઈટ; અને
- નિર્ધારિત સ્ટાફ / હેલ્પ ડેસ્ક.

## 2A

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 ફિક્સડમાંથી ફ્લોટિંગ અથવા તેથી વિપરીત સ્વીચીંગ કરવા માટેના કન્વર્ઝન ચાર્જિસ, કોઈ પણ વ્યાજ ફેર-ગોઠવાણ નિયમ અમલમાં હોય તો તેની જાણકારી સહિતની સઘળી વિગતો ઋણલેનારને જણાવવામાં આવશે. બીજા શબ્દોમાં, AHFL દ્વારા 'તમામ ઈન 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.

## 3. જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને સેલ્સ:

### AHFL :

- દ્વારા સુનિશ્ચિત કરાશે કે તમામ જાહેરાત તથા પ્રમોશનલ માહિતી સ્પષ્ટ અને સાચી છે, અને ગેરમાર્ગે દોરનારી નથી.
- 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.
- 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.
- 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 નંબરમાં પોતાની સંમતિ આપી દીધેલી હોય.
- દ્વારા ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઓ (DSAs) માટે આચારસંહિતાને પ્રિસ્કાઈબ 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.

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

## 4. લોન

### 4.1.1 લોન અને તેના પ્રોસેસિંગ માટેની અરજીઓ.

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 ક્યા સેગમેન્ટને લગતું છે તેની પર રહે છે અને તેની વિગતો તમામ સંબંધિત ઋણલેનારને પારદર્શી રીતે, લોનની અરજી સહિત ઉપલબ્ધ કરાવાશે, પછી તે કોઈ પણ લોનની રકમ કેમ ન હોય. આ રીતે જ, અરજીનો અસ્વીકાર થયે ફીની રકમ રિફંડબલ 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 અરજીઓનો પૂર્ણ 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.

ઋણલેનાર સાથે તમામ સંદેશાવ્યવહાર પ્રાદેશિક ભાષામાં અથવા તેને સમજાય તે ભાષામાં કરાશે.



#### 4.1.2 લોન ઓપ્રાઈઝલ અને નિયમો /શરતો

AHFLની પ્રિસ્ક્રાઈબ કરેલી જોખમ આધારિત આકલન પ્રક્રિયાના અનુસરણમાં, દરેક લોન અરજીનું આકલન કરાશે અને સુયોગ્ય માર્જિન/ જમીનગીરીને આવા જોખમ આકલનના આધારે નિર્ધારિત કરાશે, જો કે તે માટે ડ્યુ ડિવિઝન્સ 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 (સેંકશન) પત્ર અથવા અન્યત્રના મતલબ, વ્યાજના વાર્ષિકીકૃત દર, અરજીના પ્રકાર, EMI માળખા, પ્રિપેમેન્ટ ચાર્જિસ, દંડનીય વ્યાજ (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 વ્યાજનો ઘાટા અક્ષરેથી ઉલ્લેખ કરાશે.

d) AHFL દ્વારા લોન કરારની સાથે લોન કરારમાં મંજૂર કરાયેલી તમામ બાબતોની નકલ લોનની મંજૂરી/ વિતરણના સમયે દરેક ઋણલેનારને પૂરી પાડવામાં આવશે.

e) લોન અરજી નામંજૂર થવાનો સંદેશાવ્યવહાર sms/ઈમેઈલ/પત્ર દ્વારા કરાશે.

#### 4.1.3 નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

મંજૂર કરાયેલી લોનનું નિયમો અને શરતોના સંપૂર્ણ પાલન થકી તાત્કાલિક વિતરણ કરવાનું રહેશે જેમાં આવી મંજૂરીનું સંચાલન કરતા લોન દસ્તાવેજોના અમલીકરણનો પણ સમાવેશ થશે.

વ્યાજદર અને સર્વિસ ચાર્જ સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈ પણ ફેરફાર થશે તો ઋણલેનારને એકાઉન્ટમાં ચોક્કસ ફેરફારના સંજોગોમાં વ્યક્તિગત રીતે અને બીજા ફેરફાર થવા પર બ્રાન્ચ ખાતેના નોટિસ બોર્ડ પર/ AHFLની વેબસાઈટ પર ડિસ્કવે/ પ્રિન્ટ અને અથવા અન્ય મીડિયામાં સમયાંતરે જાહેરાત દ્વારા જાણ કરાશે.

વ્યાજદર તથા સર્વિસ ચાર્જમાં ફેરફારનો અમલ સંભવિત રીતે થશે.

આવા ફેરફારને પગલે કોઈ પણ પૂરક કરાર કરવા અથવા લખાણના અમલીકરણની જરૂર પડશે, તો તેની પણ ભલામણ કરાશે. તદુપરાંત, સુવિધાની ઉપલબ્ધતા આવા કરાર દસ્તાવેજો અથવા લખાણના અમલીકરણને આધિન રહેશે.

#### 4.1.4 વિતરણ બાદ સુપરવિઝન

વિતરણ પછી કોઈ સુપરવિઝન કરાશે, ખાસકરીને લોનના સંબંધમાં હશે તો તે સર્જનાત્મક રહેશે જેમાં ઋણલેનારને જે વાસ્તવિક તકલીફો પડી શકે તેની ખાસ કાળજી લેવાશે.

**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 પુનઃકબજ માટેની કોડ 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 પલ્લેચાડી દેવાની રહેશે.

AHFL દ્વારા 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 સ્ત્રોતમાંથી પ્રિ-ક્લોઝ કરાઈ હોય.

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

“પોતાના સ્ત્રોત” શબ્દની અભિવ્યક્તિ કોઈ બેંક/ HFC/ NBFC અને/અથવા નાણાકીય સંસ્થા પાસેથી લીધેલા ઋણ સિવાયના અન્ય સ્ત્રોતથી 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 સ્પષ્ટતા કરાય છે કે ફિક્સ્ડ રેટ લોન એવી છે કે જેમાં વ્યાજદર લોનની સંપૂર્ણ અવધિ માટે ફિક્સ્ડ કરાય છે.

AHFL દ્વારા 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 વ્યાજ (કોઈ હોય તો), ઓફર કરાતી શરતો, પ્રોડક્ટ માહિતી, વિવિધ વ્યવહારો માટે સમયમર્યાદા અને તકરાર નિવારણ તંત્ર વગેરે જેવા તમામ ચાવીરૂપ પાસાને ડિસ્પ્લે 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 પ્રિક્સ્કાર્ઈબ કરાયા મુજબ અનુસરણ કરાશે.

AHFL દ્વારા નીચેની એક અથવા વધુ ભાષાઓમાં તેની પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ વિશે ડિસ્પ્લે કરાશે: હિન્દી, અંગ્રેજી અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષા.

**b) નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ**

- a) લોન કરાર /મંજૂરીપત્રમાં અપાયેલા વિતરણ પરિશિષ્ટ અનુસાર વિતરણ કરાવું જોઈએ.
- b) AHFL દ્વારા ઋણલેનારને પ્રાદેશિક ભાષામાં અથવા તેને સમજાય તે ભાષામાં વિતરણના પરિશિષ્ટ, વ્યાજદર, સર્વિસ ચાર્જ, પ્રિપેમેન્ટ ચાર્જિસ, અન્ય લાગુ પડતી ફી/ચાર્જિસ વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈ પણ ફેરફાર વિશે જાણ કરાશે. AHFL દ્વારા એ પણ સુનિશ્ચિત કરાવું જોઈએ કે વ્યાજદર અને ચાર્જિસમાં ફક્ત સંભવિત રીતે જ ફેરફાર લાગુ કરાય. આ સંબંધે અત્યુક્ત શરત લોનકરારમાં લાગુ કરવી જોઈએ.
- c) જો આવા કોઈ ફેરફારથી ગ્રાહકને નુકસાન થતું હોય તો, તેના એકાઉન્ટને 60 દિવસમાં નોટિસ વિના બંધ કરાવી શકે છે અથવા કોઈ વધારાના ચાર્જિસ અથવા વ્યાજ ચૂકવ્યા વિના સ્વીચ કરી શકે છે.
- d) વધારાની જમીનગીરી માગવી અથવા તો કરાર હેઠળની કામગીરી અથવા પેમેન્ટને ઝડપી બનાવવા / લોન પાછી ખેંચવાનો નિર્ણય, લોન કરારની સંમતિમાં હોવો જોઈએ.
- e) AHFL દ્વારા તમામ બાકી લેણાના રિપેમેન્ટ પર અથવા લોનની બાકી રકમની પ્રાપ્તિ પર જમીનગીરી મુક્ત કરી દેવાશે જે ઋણલેનાર સામે AHFLના કોઈ પણ અન્ય દાવા માટેના કાનૂની અધિકાર અથવા બોજને આધિન રહેશે. જો આવા સમાધાનના અધિકારનો અમલ કરાશે, તો ઋણલેનારને સંપૂર્ણ વિગતો સાથે નોટિસ અપાશે જેમાં બાકી રહેતા દાવા તેમજ જે શરતો હેઠળ AHFL પાસે જમીનગીરી જાળવવાનો અધિકાર છે તેનો ઉલ્લેખ કરાશે જ્યાં સુધી સંલગ્ન દાવાનું સમાધાન/ચૂકવણી નથી કરાતી.

**4.2 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)

- (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 AHFL દ્વારા 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 વિલકુલ ડિફોલ્ટર તરીકે જ ગણવામાં આવશે.

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

#### 4.3 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 શુભમાંની 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 શુભમાંની 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.

h) 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.

#### 4.4 ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓ

- a) ગ્રાહક જ્યારે કોઈ એકાઉન્ટ ખોલાવે છે, AHFL દ્વારા તેમને માહિતગાર કરાય છે કે ક્યારે તેઓ તેમની એકાઉન્ટ વિગતો ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને 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:
- ગ્રાહક દ્વારા તેના પેમેન્ટમાં અનિયમિતતા દાખવાય;
  - બાકી લેણાં વિશે કોઈ તકરાર ન હોય; અને
  - 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.

#### 4.5 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.

પરસ્પર સ્વીકાર્ય અને યોગ્ય રીતે બાકી લેણાં સંબંધે તમામ તકરારો અથવા મતભેદોનો ઉકેલ લાવવા માટે તમામ સહાયતા અપાશે.

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.

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

બાકી લેણાં અને/ અથવા જમીનગીરીની જખ્તી 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) પરિવારમાં કોઈનું અવસાન થયું હોય અથવા તો આવા કોઈ સંજોગો ઊભા થયા હોય તો તેવી અયોગ્ય પરિસ્થિતિઓમાં લેણાંની વસૂલાત માટે કોલ કરવા /મુલાકાત લેવાનું ટાળવું.

#### 4.6 ફરિયાદો અને તકરારો- 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 ગ્રાન્યના મેનેજરને લખી અથવા કોલ કરીને જરૂરી દસ્તાવેજોની સાથે ગ્રાહકની તકરારના પ્રકારનો સ્પષ્ટ ઉલ્લેખ કરી શકે છે, અને ગ્રાહકને તુરત એક ફરિયાદ રેકૉર્ડ નંબર આપવામાં આવશે.
- ગ્રાહકને કંપની દ્વારા વિનંતી કરાય છે કે તેના કોઈ પણ પ્રતિનિધિ/ કુરિયર અથવા ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્ટ (DSA) અથવા પ્રોકર દ્વારા ડિપોઝિટ ઉઘરાવાય અથવા કંપની દ્વારા રોકાયેલી અન્ય કોઈ પણ એજન્ટની કોડના ઉલ્લંઘનરૂપી કામગીરી કરે તો તેની સામે તે ફરિયાદ કરે. કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે આ ફરિયાદની યોગ્ય તપાસ કરીને ઘટના પગલાં લઈને આ તકરારનો ઉકેલ લવાય.

#### 4.7 નો ચોર કસ્ટમર (KYC) પોલિસી:

ગ્રાહકનું એકાઉન્ટ ખોલતા પહેલાં અને તેના સંચાલન માટે કંપની દ્વારા અમારી કંપનીની "નો ચોર કસ્ટમર" (KYC) પોલિસી હેઠળ જરૂરી ડ્યુ ડિલિજન્સ હાથ ધરીને પોલિસીને આગળ ધવાવાશે. 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 રેકૉર્ડ માટે દસ્તાવેજો રજૂ કરવાના રહેશે.

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

#### 4.8 ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ્સ :

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.



#### 4.9 બ્રાન્ચ બંધ થવી / શિક્ષિત

AHFL દ્વારા પોતાની બ્રાન્ચ બંધ થવા/ શિક્ષિત થવાના સંજોગોમાં નોટિસ બોર્ડ પર ડિસ્પ્લે દ્વારા ગ્રાહકોને જાણ કરવામાં આવશે.

#### 4.10 ફરિયાદો

a) AHFLની દરેક બ્રાન્ચ પાસે એવી પ્રણાલિ અને પ્રક્રિયા છે જે ફરિયાદો અને તકરારોની પ્રાપ્તિ, નોંધણી અને નિકાલને લગતી કામગીરી કરે.

b) AHFLના બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સ 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 હોદ્દાદારો દ્વારા લેવાતા નિર્ણયોને પગલે ઉદભવતી તમામ તકરારોને સાંભળીને તેનો પછીના ઉપલા સ્તરે નિકાલ કરાય.

c) AHFLના બોર્ડ ઈન્ડની પડતર, માર્જિન અને જોખમના પ્રિમિયમ જેવા સંલગ્ન પરિબલોને ધ્યાને રાખીને વ્યાજદર તેમજ લોન અને ઉપાડ પર વસૂલાતા વ્યાજના દરને નિર્ધારિત કરવો પડે. ઋણલેનાર અથવા ગ્રાહકને અરજીપત્રમાં જ વ્યાજદર તેમજ જોખમ માટેના ગ્રેડેશન અને ઋણલેનારની વિવિધ કેટેગરીઓ માટે વસૂલવામાં આવતા વિભિન્ન વ્યાજદર માટેના તર્કની વિગતો જાહેર કરી દેવાની રહે છે અને મંજૂરીમાં પણ આ બાબતનો અભિવ્યક્તિપૂર્ણ ઉલ્લેખ કરવો પડે.

d) વ્યાજદર તેમજ જોખમના ગ્રેડેશન માટેના અભિગમ, દંડનીય વ્યાજ (કોઈ હોય તો)ની વિગતો કંપનીની વેબસાઈટ પર પણ હોવી જોઈએ અથવા સંલગ્ન અખબારોમાં તેને પ્રકાશિત કરવી પડે. વેબસાઈટ અથવા અન્યત્ર પ્રકાશિત માહિતીને જ્યારે પણ વ્યાજદરમાં ફેરફાર થાય ત્યારે અપડેટ કરવાની રહે છે.

e) વ્યાજદર અને દંડનીય વ્યાજ (કોઈ હોય તો) વાર્ષિકીકૃત હોવા જોઈએ જેથી ઋણલેનાર એકાઉન્ટ પર વસૂલવામાં આવનારા વાસ્તવિક વ્યાજદરથી વાકેફ રહે.

f) ઋણલેનાર પાસેથી વસૂલવામાં આવનારા હપ્તામાં વ્યાજ અને મુદ્દલ વચ્ચેનું સ્પષ્ટ વર્ગીકરણ હોવું જોઈએ.

g) 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.

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

I. આમ કેવી રીતે કરવું

II. કોઈ ફરિયાદ ક્યાં નોંધાવવી

III. કોઈ ફરિયાદ ક્યારે કરી શકાય

IV. જવાબની ક્યારે અપેક્ષા રાખવી

V. નિવારણ માટે કોનો સંપર્ક કરવો

VI. કોઈ ગ્રાહક પરિણામથી સંતુષ્ટ ન હોય તો શું કરવું.

VII. AHFLના સ્ટાફ ગ્રાહકને કોઈ પણ પ્રશ્ન હોય તો તેના સમાધાન માટે મદદ કરવી જોઈએ.

i) જો કોઈ ફરિયાદ ગ્રાહક પાસેથી લેખિતમાં પ્રાપ્ત થાય, તો AHFL દ્વારા 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. 180030042020 અથવા કસ્ટમર સર્વિસ નંબર પર નિવેડો લાવવામાં આવી રહ્યો હોય તો, ગ્રાહકને ફરિયાદ રેકર્ડ નંબર અપાશે વાજબી સમયગાળામાં તેના પર સંધાયેલી પ્રગતિ વિશે તેના જાણ કરતી રહેવાશે.

f) જે-તે બાબતની ચકાસણી કર્યા બાદ, AHFL દ્વારા ગ્રાહકને અંતિમ જવાબ અપાશે અથવા એ સમજાવશે કે શા માટે જવાબમાં વધુ સમય લાગી રહ્યો છે અને ફરિયાદની પ્રાપ્તિના 30 દિવસમાં 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.

g) 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 સંતુષ્ટ 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 ફોર્મમાં <http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%9393Physical-Mode.pdf> લખીને ફરિયાદને કમ્પ્લેઈન્ટ રિડ્રેસલ સેલ, ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ રેગ્યુલેશન એન્ડ સુપરવિઝન, નેશનલ હાઉસિંગ બેંક, 4થો માળ, ફોર 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 છે: કંપની સેક્રેટરી એન્ડ હેડ કમ્પ્લાયન્સ, ઈમેઈલ-આઈડી - [complianceofficer@aadharhousing.com](mailto:complianceofficer@aadharhousing.com)

#### 4.11 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 સંતુષ્ટ 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 7 દિવસની 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 મુંબઈ સ્થિત કોર્પોરેટ ઓફિસ ખાતે નીચે આપેલા સરનામે AHFLના પ્રિન્સિપાલ ઓફિસર અથવા કસ્ટમર કેરે 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 ફાઇનાન્સ લિમિટેડ,  
802, 8મો માળ, નટરાજ બાય રૂસ્તમજી,  
વેસ્ટર્ન એક્સપ્રેસ હાઈવે અને સર એમ.વી.  
રોડ જંકશન, અંધેરી (ઈ), મુંબઈ 400069  
મહારાષ્ટ્ર રાજ્ય.  
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 30 દિવસના ગાળામાં માહિતી અથવા વિસ્તૃત જવાબ મોકલવાની કટિબદ્ધતા ધરાવીએ છીએ.

જો કંપની દ્વારા અપાયેલા જવાબથી ગ્રાહક સંતુષ્ટ ન હોય અથવા ઉપરોક્ત સમયમર્યાદામાં તેને કંપની તરફથી કોઈ જવાબ જ ન મળે, તો ગ્રાહક નેશનલ હાઉસિંગ બેંકની કમ્પ્લેઇન્ટ રિડ્રેસલ સેલનો પણ સંપર્ક કરી શકે છે અને આ માટે તે ઓનલાઇન માધ્યમે <https://grids.nhbonline.org.in> પર અથવા ઓફલાઇન માધ્યમે ટપાલથી લિંક પર ઉપલબ્ધ નિર્ધારિત ફોર્મટમાં <http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%9393Physical-Mode.pdf> લખીને ફરિયાદને નીચેના સરનામા પર મોકલી શકે છે:-

પ્રતિ કમ્પ્લેઇન્ટ 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 સંતુષ્ટ નથી તો તે IRDAI સમક્ષ અહીં પોતાની ફરિયાદ મોકલી શકે છે: <http://www.igms.irda.gov.in>

#### 5. જનરલ- કંપની આમ કરશે:

- લોનની મંજૂરીનો સંદેશાવ્યવહાર કરતી વેળાએ લાગુ પડતી ફી અને ચાર્જિસ સહિત લોન પ્રોડક્ટ્સના ચાવીરૂપ ફીચર્સ સમજાવશે. AHFL દ્વારા ગ્રાહકને તેને પ્રાપ્ત કરવાના લાભો વિશે વિગતવાર સમજાવશે 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/ દસ્તાવેજકરણ વિશે સલાહ આપવી અને તેમને અરજી કરવામાં મદદરૂપ થવું. ગ્રાહકને એ પણ સમજાવવા આપવી કે તેમની પાસેથી કયા દસ્તાવેજોની જરૂર રહેશે જેમકે ગ્રાહકની ઓળખ, સહેલાણી, 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 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.

AHFL દ્વારા લોન અરજીમાં ગ્રાહકે આપેલી વિગતોને વેરિફાય કરવા તેમના સરનામે અને/ અથવા બિઝનેસ ટેલિફોન નંબર પર અને/ અથવા જતે તેમના રહેઠાણ અને/ અથવા બિઝનેસના સરનામે આ હેતુસર નિમાયેલી એજન્સીઓ દ્વારા સંપર્ક કરાવીને મુલાકાત લેવી, જો AHFLને આની જરૂર લાગે.

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.

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

AHFL દ્વારા તેની પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ વિશે નીચેનામાંથી કોઈ એક અથવા વધુ ભાષામાં ડિસ્પ્લે કરાશે:

- હિન્દી, અંગ્રેજી અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષા.

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.

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

આ કોડને પ્રકાશિત કરવા, AHFL આમ કરી શકે છે:

- a) આ કોડની એક નકલને તેની વેબસાઈટ પર અથવા બ્રાન્ચની નોટિસ બોર્ડ પર લગાવી શકે છે.
- b) ગ્રાહક દ્વારા વિનંતી કરાયે આ કોડને કાઉન્ટર પર અથવા ઈલેક્ટ્રોનિક સંદેશાવ્યવહાર પર અથવા મેઈલથી તેને ઉપલબ્ધ કરાવી શકે છે;
- c) સુનિશ્ચિત કરી શકે છે કે તેમનો સ્ટાફ કોડ વિશેની સંલગ્ન માહિતી પૂરી પાડવા તાલિમબદ્ધ હોય અને આ કોડનો અમલ પણ કરે;
- d) પ્રવર્તમાન અને નવા ગ્રાહકોને આ કોડની એક નકલ પૂરી પાડે.

AHFLના બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સે વાજબી કામગીરીની સંહિતાના અનુસરણ તેમજ મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરે તકરાર નિવારણ તંત્રની કામગીરીની સમયાંતરે સમીક્ષા કરવી જોઈએ. આવી સમીક્ષાના સમયાંતરે તૈયાર કરાયેલા રિપોર્ટ બોર્ડને નિયમિત અંતરે પૂરા પાડવા જોઈએ, જેનો તેમાં ઉલ્લેખ કરાઈ શકે છે.

\*\*\*\*\*