

## निष्पक्ष आयरण संडिता

संस्करण नियंत्रणः

दस्तावेज/मेन्युअलनुं नाम	निष्पक्ष आयरण संडिता
दस्तावेजनुं संस्करण	संस्करण 2.3
दस्तावेजनी मूण तारीख	१ जुवाठ २००८
संशोधित यावु	२७ अप्रिल २०२६
दस्तावेज मंजूर करणार	बोर्ड
दस्तावेजनी समीक्षानी तारीख	ज्यारे अने ज्यारे जरूरी डोय त्यारे
दस्तावेज मालिक/विलाग	नीति
दस्तावेजमां डेरडार	नीति

## નિષ્પક્ષ આચરણ સંહિતા

### ૧. પરિચય, ઉદ્દેશો અને અરજી

રેલિગેર હાઉસિંગ ડેવલપમેન્ટ ફાઇનાન્સ કોર્પોરેશન લિમિટેડ ("RHDFCL" અથવા "કંપની") એ નેશનલ હાઉસિંગ બેંક એક્ટ, 1987 ની કલમ 29A હેઠળ નોંધાયેલ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપની છે અને તે મુખ્યત્વે તેના ગ્રાહકોને હાઉસિંગ લોન ("HL") અને લોન અગેન્સ્ટ પ્રોપર્ટી ("LAP") પૂરી પાડવાના વ્યવસાયમાં છે. આવી કેડિટ સુવિધાઓ વિવિધ પ્રકારના ગ્રાહકોને આપવામાં આવે છે, જેમાં વ્યક્તિઓ, ભાગીદારી પેઢીઓ, કંપનીઓ અને અન્ય કોર્પોરેટ/કાનૂની સંસ્થાઓનો સમાવેશ થાય છે.

કંપનીએ આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ ("FPC" અથવા "કોડ") ઘડ્યો છે અને અપનાવ્યો છે જે એક સ્વૈચ્છિક કોડ છે અને તે ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે ફેર પ્રેક્ટિસ ધોરણો માટે સિદ્ધાંતો નક્કી કરે છે. આ કોડ ભારતીય રિઝર્વ બેંક (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓ - જવાબદાર વ્યવસાય આચાર) દિશાનિર્દેશો, 2025 દ્વારા 28 નવેમ્બર 2025 ના રોજ જારી કરાયેલ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ પર માર્ગદર્શિકા ("RBI NBFC દિશાનિર્દેશો") ના આધારે તૈયાર કરવામાં આવ્યો છે.

### ૧.૧ નિષ્પક્ષ આચરણ સંહિતાના ઉદ્દેશો

આ સંહિતા આના માટે અપનાવવામાં આવી છે:

- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહારમાં લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરીને સારી અને વાજબી આચરણને પ્રોત્સાહન આપવું.
- પારદર્શિતા વધારવી જેથી ગ્રાહકોને વધુ સારી રીતે સમજાણ મળી શકે કે તેઓ સેવાઓમાંથી વ્યાજબી રીતે શું અપેક્ષા રાખી શકે છે.
- ઉચ્ચ ઓપરેટિંગ ધોરણો હાંસલ કરવા માટે, સ્પર્ધા દ્વારા બજાર દળોને પ્રોત્સાહિત કરવા.
- ગ્રાહકો અને કંપની વચ્ચે ન્યાયી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવું.
- હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ સિસ્ટમમાં વિશ્વાસ કેળવવો.

### ૧.૨ સંહિતાની અરજી

આ સંહિતા કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી તમામ પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓને લાગુ પડે છે, પછી ભલે તે HFC, તેની પેટાકંપનીઓ અથવા ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ્સ (સ્વ-માલિકીની અને/અથવા આઉટસોર્સિંગ વ્યવસ્થા હેઠળ) દ્વારા ફોન પર, કાઉન્ટર પર, પોસ્ટ દ્વારા, ઇન્ટરેક્ટિવ ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો દ્વારા, ઇન્ટરનેટ પર અથવા અન્ય કોઈપણ માધ્યમ દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવે. તે કંપનીના કર્મચારીઓ અથવા પ્રતિનિધિઓ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી આવી બધી સેવાઓને પણ લાગુ પડશે.

## 2. ગ્રાહકો પ્રત્યેની અમારી પ્રતિબદ્ધતાઓ

કંપની એ સુનિશ્ચિત કરીને ગ્રાહકો સાથેના તમામ વ્યવહારોમાં વાજબી અને વ્યાજબી રીતે કાર્ય કરશે:

- કંપની તેના દ્વારા ઓફર કરાયેલ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ માટે અને તેના સ્ટાફ દ્વારા અનુસરવામાં આવતી પ્રક્રિયાઓ અને પ્રથાઓમાં આ કોડની પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ધોરણોને પૂર્ણ કરે છે.
- કંપનીના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પત્ર અને ભાવનામાં સંબંધિત કાયદા અને નિયમોનું પાલન કરે છે.
- તેના ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારો અખંડિતતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત છે.

## 3. કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી

બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ ફરિયાદો અને ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે કંપનીની અંદર, RBI HFC નિર્દેશો હેઠળ આવશ્યકતા મુજબ, યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ મૂકશે. આવી પદ્ધતિ હેઠળ, તે સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે કે કંપનીના કાર્યકારીઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવશે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવશે.

વ્યવસ્થાપનના વિવિધ સ્તરો પર નિષ્પક્ષ આચરણ સંહિતાના પાલન અને ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમની કામગીરીની સમયાંતરે સમીક્ષા કરવામાં આવશે.

## 4. જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વિતરણ

કંપની દ્વારા:

- ખાતરી કરશે કે તમામ જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સામગ્રી સ્પષ્ટ અને તથ્ય પર આધારિત છે.
- ખાતરી કરશે કે કોઈપણ મીડિયા અને પ્રમોશનલ સાહિત્યમાં કોઈપણ જાહેરાત કે જે કંપનીની સેવા અથવા ઉત્પાદન તરફ ધ્યાન દોરે છે અને તેમાં વ્યાજ દરનો સંદર્ભ શામેલ છે, તે પણ સૂચવશે કે અન્ય ફી અને શુલ્ક લાગુ થશે કે કેમ અને તે સંબંધિત સંપૂર્ણ વિગતો નિયમો અને શરતો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતી પર અથવા વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.
- શાખાઓ/ઓફિસો પર નોટિસ લગાવીને વ્યાજ દરો, સામાન્ય ફી અને શુલ્ક વિશે; ટેલિફોન અથવા હેલ્પલાઇન દ્વારા; કંપનીની વેબસાઈટ પર; નિયુક્ત સ્ટાફ/હેલ્પ ડેસ્ક દ્વારા; અથવા સેવા માર્ગદર્શિકા / ટેરિફ શેડ્યૂલ દ્વારા માહિતી પ્રદાન કરાશે.
- સલાયક સેવાઓ પ્રદાન કરવા માટે તૃતીય પક્ષની સેવાઓ મેળવવાના કિસ્સામાં, કંપનીએ ખાતરી કરવી જોઈએ કે આવા તૃતીય પક્ષો ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતી (જો આવા તૃતીય પક્ષો માટે ઉપલબ્ધ હોય તો) કંપનીની જેમ જ ગોપનીયતા અને સુરક્ષાની માત્રા સાથે હેન્ડલ કરે છે.
- ગ્રાહકોને સમય સમય પર, તેમના દ્વારા પ્રાપ્ત ઉત્પાદનોની વિવિધ વિશેષતાઓ વિશે સંચાર કરશે. કંપનીના ઉત્પાદનો/સેવાઓના સંબંધમાં અન્ય ઉત્પાદનો/સેવાઓ અથવા પ્રમોશનલ ઓફર્સ વિશેની માહિતી ગ્રાહકોને ફક્ત ત્યારે જ પહોંચાડી શકાય છે જો તેણે/તેણીએ આવી માહિતી/સેવા પ્રાપ્ત કરવા માટે તેની સંમતિ આપી હોય, જેમાં ઇમેઇલ દ્વારા અથવા કંપનીની વેબસાઈટ પર અથવા કંપનીના ગ્રાહક સેવા નંબર પર તેના માટે નોંધણી કરવામાં આવશે.

- (f) सुनिश्चित કરશે કે ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઓ (DSAs) માટે આચારસંહિતા કે જેમની સેવાઓ કંપની દ્વારા ઉત્પાદનો/સેવાઓનું માર્કેટિંગ કરવા માટે લેવામાં આવે છે, અન્ય બાબતોની સાથે, ખાસ કરીને DSA એ જરૂરી છે કે તેઓ વ્યક્તિગત રીતે અથવા ઉત્પાદનોના વેચાણ માટે ગ્રાહકનો સંપર્ક કરતી વખતે અથવા ફોન દ્વારા પોતાની ઓળખ આપશે.
- (g) ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્ટ્સ (ડીએસએ)/ ડાયરેક્ટ માર્કેટિંગ એજન્ટ્સ (ડીએમએ) માટે તેમના બોર્ડની મંજૂરી સાથે આરબીઆઈ દ્વારા નિર્ધારિત મોડલ કોડ ઓફ કન્ડક્ટ્સ અપનાવશે.
- (h) ખાતરી કરશે કે કંપનીના પ્રતિનિધિ/કુરિયર અથવા DSAએ કોઈપણ અયોગ્ય વર્તણૂક કરી છે અથવા આ સંહિતાના ઉલ્લંઘનમાં કામ કર્યું છે તેવી ગ્રાહક તરફથી કોઈ ફરિયાદની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, તપાસ કરવા અને ફરિયાદનું સંચાલન કરવા માટે યોગ્ય પગલાં ભરવામાં આવશે. અને જો કોઈ નુકસાન થયું હોય તો તેને સારી બનાવવામાં આવશે.

## 5. લોનની પ્રક્રિયા, મંજૂરી, વિતરણ અને બંધ

### 5.1 લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટેની અરજીઓ

- (a) ઉધાર લેનાર સાથેનો તમામ સંદેશાવ્યવહાર માન્ય સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં હોવો જોઈએ.
- (b) લોન અરજી ફોર્મમાં જરૂરી માહિતી શામેલ હોવી જોઈએ જે ઉધાર લેનારના હિતને અસર કરે છે, જેથી અન્ય હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ (HFCs) દ્વારા ઓફર કરાયેલ નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને લેનાર દ્વારા જાણકાર નિર્ણય લઈ શકાય. કંપની લોન અરજી ફોર્મ સાથે સંબંધિત કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજોની સૂચક યાદી આપશે.
- (c) કંપની લોન અરજીની રસીદ માટે એક સ્વીકૃતિ જારી કરશે. લોન અરજીઓનો નિકાલ 15 દિવસની અંદર અથવા તમામ બાબતોમાં સંપૂર્ણ માહિતી અને દસ્તાવેજો સાથે અરજી ફોર્મ પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી ત્રણ લેનાર અને કંપની વચ્ચે પરસ્પર સંમત થઈ શકે તેવા વિસ્તૃત સમયની અંદર કરવામાં આવશે.

### 5.2 લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો

- (a) સામાન્ય રીતે લોન અરજીની પ્રક્રિયા માટે જરૂરી તમામ વિગતો કંપની દ્વારા અરજી સમયે એકત્ર કરવામાં આવશે. કંપની ગ્રાહકને જાણ કરશે કે જો કંપનીને કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર હોય તો તેનો તરત જ ફરી સંપર્ક કરવામાં આવશે.
- (b) ગ્રાહકને લેખિત મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્યથા, વાર્ષિક વ્યાજ દર, અરજીની પદ્ધતિ, EMI માળખું, પૂર્વચુકવણી ચાર્જ વગેરે સહિત તમામ નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમની જાણ કરવામાં આવશે. વધુમાં, તેના માટે રેકોર્ડ, કંપનીએ આવા નિયમો અને શરતોની લેખિત સ્વીકૃતિ ઉધાર લેનાર દ્વારા લેખિતમાં રાખવી જોઈએ જો આવા નિયમો અને શરતો ઉધાર લેનાર દ્વારા સ્વીકારવામાં આવે.
- (c) કંપનીએ લોન કરારમાં બોલ્ડમાં મોડી ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવેલ દંડ/દંડીય વ્યાજ (જો કોઈ હોય તો) નો ઉલ્લેખ કરવો જોઈએ.
- (d) કંપનીએ સ્વીકૃતિ સામે, તે સમયે અથવા લોનની વહેંચણી કર્યા પછી, દરેક ઉધાર લેનારને લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલ તમામ બિડાણોની એક નકલ સાથે લોન કરારની નકલ પ્રદાન કરવી જોઈએ.

### 5.3 લોન અરજીના અસ્વીકારનો સંચાર

જો કંપની ગ્રાહકને લોન આપવાની સ્થિતિમાં ન હોય, તો કંપનીએ અસ્વીકાર માટેના કારણ(ઓ) લેખિતમાં (સંચારના માન્ય ઈલેક્ટ્રોનિક માધ્યમો જેવા કે ઈ-મેલ, SMS વગેરે દ્વારા) જણાવવું જોઈએ.

### 5.4 નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

- (a) કંપનીએ ગ્રાહક દ્વારા કરવામાં આવેલ વિતરિત વિનંતી અથવા લોન કરાર/ મંજૂરી પત્રમાં આપવામાં આવેલ વિતરણ સમયપત્રક અનુસાર લોનનું વિતરણ કરવું પડશે;
- (b) કંપની લોન લેનારને ચુકવણીના સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, સેવા ચાર્જ, પૂર્વચુકવણી શુલ્ક, અન્ય લાગુ ફી/ચાર્જ વગેરે સંબંધિત નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિતની શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની સૂચના આપશે. કંપની પણ સુનિશ્ચિત કરો કે ગ્રાહકને સૂચના આપ્યા પછી વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફાર સંભવિતપણે પ્રભાવિત થાય છે. આ સંબંધમાં યોગ્ય શરત લોન કરારમાં સામેલ કરવામાં આવશે.
- (c) જો લોનના નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર ગ્રાહકના ગેરલાભ માટે હોય, તો તે/તેણી 60 દિવસની અંદર અને નોટિસ આપ્યા વિના પોતાનું એકાઉન્ટ બંધ કરી શકે છે અથવા કોઈ વધારાના શુલ્ક અથવા વ્યાજ ચુકવ્યા વિના લોન એકાઉન્ટને સ્વિચ કરી શકે છે.
- (d) કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને રિકોલ / વેગ આપવા અથવા વધારાની સિક્યોરિટીઝ મેળવવાનો નિર્ણય, લોન કરાર સાથે સુસંગત રહેશે.

### 5.5 તમામ જંગમ/અચલ મિલકત/સુરક્ષા દસ્તાવેજો મુક્ત કરવા

5.5.1 કંપની તમામ સિક્યોરિટીઝ/જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોને સંપૂર્ણ ચુકવણી પ્રાપ્ત કર્યા પછી અને લોન ખાતું બંધ કરવા પર કોઈપણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન રહીને લોન લેનાર સામે કંપનીના અન્ય કોઈપણ દાવા માટે મુક્ત કરશે. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો લોન લેનારને બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે જે

શરતો હેઠળ હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે નોટિસ આપવામાં આવશે.

5.5.2 આ સંદર્ભે, કંપની નીચેની બાબતોનું પાલન કરશે:

- કંપની લોન ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસના સમયગાળાની અંદર તમામ જંગમ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજો રીવીઝ કરશે અને કોઈપણ રજિસ્ટ્રી સાથે નોંધાયેલ ચાર્જ્સ દૂર કરશે.
- ઋણ લેનાર પાસે મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો ક્યાં તો તે શાખામાંથી એકત્રિત કરવાનો વિકલ્પ હશે જ્યાં લોન ખાતું સેવા આપવામાં આવ્યું હતું અથવા કંપનીની અન્ય કોઈ ઓફિસ જ્યાં દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ છે, તેની/તેણીની પસંદગી મુજબ.
- મૂળ જંગમ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમયરેખા અને સ્થળ સંબંધિત લોન મંજૂરી પત્રોમાં ઉલ્લેખિત રહેશે.
- એકમાત્ર ઉધાર લેનાર અથવા સંયુક્ત ઉધાર લેનારાઓના મૃત્યુની આકસ્મિક ઘટનાને સંબોધવા માટે, કંપનીએ કાનૂની વારસદારોને મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવા માટે એક સુવ્યવસ્થિત પ્રક્રિયા અપનાવી છે. તે જ ગ્રાહકની માહિતી માટે કંપનીની વેબસાઈટ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

### 5.5.3 જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો મુક્ત કરવામાં વિલંબ માટે વળતર

- મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો બહાર પાડવામાં વિલંબના કિસ્સામાં અથવા લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટના 30 દિવસ પછી સંબંધિત રજિસ્ટ્રીમાં ચાર્જ સંતોષ ફોર્મ ફાઈલ કરવામાં નિષ્ફળ જવાના કિસ્સામાં, કંપનીએ આવા વિલંબના કારણો ઉધાર લેનારને જણાવવા પડશે. જો વિલંબ કંપનીને કારણભૂત હોય, તો તે વિલંબના દરેક દિવસ માટે ₹5,000/- ના દરે ઉધાર લેનારને વળતર આપશે.
- મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોને નુકસાન/નુકસાન થવાના કિસ્સામાં, આંશિક રીતે અથવા સંપૂર્ણ રીતે, કંપની જંગમ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં ઉધાર લેનારને મદદ કરશે અને સંબંધિત ખર્ચો ઉઠાવશે, ઉપરના પેટા-ફકરા (a) માં દર્શાવ્યા મુજબ વળતર ચૂકવવા ઉપરાંત. 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).
- પૂરા પાડવામાં આવેલ વળતર કોઈપણ લાગુ કાયદા મુજબ અન્ય કોઈપણ વળતર મેળવવા માટે ઉધાર લેનારના અધિકારો સાથે પૂર્વગ્રહ વગરનું રહેશે.

## 5.6 ડિજિટલ પ્લેટફોર્મ્સ પર પ્રાપ્ત લોન સ્ત્રોત

જો કંપની ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મને તેના એજન્ટ તરીકે સ્ત્રોત ઉધાર લેનારાઓ અને/અથવા લેણાં વસૂલવા માટે જોડે છે, તો કંપનીએ નીચેની બાબતોનું પાલન કરવું જોઈએ:

- એજન્ટ તરીકે રોકાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મના નામ કંપનીની વેબસાઈટ પર જાહેર કરવામાં આવશે.
- એજન્ટો તરીકે રોકાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મને ગ્રાહકને અગાઉથી જણાવવા માટે નિર્દેશિત કરવામાં આવશે, તે કંપનીનું નામ જેની વતી તેઓ તેની સાથે વાતચીત કરી રહ્યાં છે.
- મંજૂરી પછી તરત જ પરંતુ લોન કરારના અમલ પહેલા, જો આવી લોન મંજૂર કરવામાં આવી હોય તો કંપનીના વેટર હેડ પર ઋણ લેનારને મંજૂરી પત્ર જારી કરવામાં આવશે.
- લોન કરારની એક નકલ સાથે લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલ દરેક બિડાણની નકલ લોન મંજૂર/વિતરિત કરતી વખતે તમામ ઉધાર લેનારાઓને આપવામાં આવશે.
- કંપની દ્વારા તેના દ્વારા રોકાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ પર અસરકારક ટેમ્પરેચ અને નિયંત્રણ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે.
- ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ વિશે જાગૃતિ ઉભી કરવા માટે પૂરતા પ્રયત્નો કરવામાં આવશે.

## 5.7 ડિજિટલ ધિરાણ પર માર્ગદર્શિકા

જો કંપની ડિજિટલ ધિરાણમાં જોડાય છે, તો કંપની સમય સમય પર સુધારેલા રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા NBFC- ક્રેડિટ ડેસિલિટીઝ દિશાનિર્દેશો 2025- પ્રકરણ III ડિજિટલ ધિરાણ માર્ગદર્શિકા માટેનું પાલન કરશે. વધુમાં, જો ડિજિટલ ધિરાણમાં રોકાયેલ હોય, તો કંપની સમય સમય પર સુધારેલા રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા NBFC- ક્રેડિટ ડેસિલિટીઝ દિશાનિર્દેશો 2025- પ્રકરણ III ડિજિટલ ધિરાણ માર્ગદર્શિકા માટેનું પાલન કરશે.

## 5.8 ગેરંટી આપનાર

જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ કંપની પાસેથી લીધેલી લોન માટે ગેરંટી આપનાર હોવાનું માને છે, ત્યારે તેને/તેણીને, દસ્તાવેજ/ પત્ર/ ગેરંટી અથવા અન્યથા, આ વિશે જાણ કરવામાં આવશે:

- ગેરંટર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારી;

- (b) તે/તેણીને કંપની જવાબદારી અંગે પ્રતિબદ્ધ કરશે;
  - (c) સંજોગો કે જેમાં કંપની તેને/તેણીને તેની જવાબદારી ચૂકવવા માટે બોલાવશે;
  - (d) જો તે/તેણી ગેરેંટર તરીકે ચૂકવણી કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો કંપની પાસે તેના/તેણીના અન્ય નાણાંનો આશ્રય હશે કે કેમ;
  - (e) શું ગેરેંટર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારીઓ ચોક્કસ પરિણામો સુધી મર્યાદિત છે અથવા તે અમર્યાદિત છે;
  - (f) સમય અને સંજોગો કે જેમાં ગેરેંટર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારીઓ છૂટા કરવામાં આવશે તેમજ કંપની તેને/તેણીને આ વિશે જાણ કરશે તે રીતો;
  - (g) જો બાંધકામ આપનાર લેણદાર/ધિરાણકર્તા દ્વારા કરવામાં આવેલી માંગનું પાલન કરવાનો ઇનકાર કરે છે, બાકીની ચૂકવણી કરવા માટે પૂરતા સાધનો હોવા છતાં, આવા બાંધકામ આપનારને પણ વિલકુલ ડિફોલ્ટર તરીકે ગણવામાં આવશે.
- વધુમાં, કંપની બાંધકામ આપનારને ઋણ લેનાર કે જેમને તે/તેણી બાંધકામ આપનાર છે તેની નાણાકીય સ્થિતિમાં કોઈપણ ભૌતિક પ્રતિકૂળ ફેરફારની જાણ કરશે.

## 6. વ્યાજ દરો અને ચાર્જ્સ

### 6.1 વ્યાજ દર

- (a) કંપની, બોર્ડની મંજૂરી સાથે, ભંડોળની કિંમત, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લઈને લોન અને એડવાન્સ માટે વસૂલવામાં આવતા વ્યાજ દરોના નિર્ધારણ માટે વ્યાજ દર નીતિ અપનાવશે.
- (b) વ્યાજના દર અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ અને ઉધાર લેનારાઓની વિવિધ શ્રેણીઓ પાસેથી અલગ-અલગ વ્યાજ દર વસૂલવા માટેનો તર્ક ઉધાર લેનાર/ગ્રાહકને અરજી ફોર્મમાં જણાવવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં જણાવવામાં આવશે.
- (c) વ્યાજનો દર વાર્ષિક દર હશે જેથી ઉધાર લેનાર ચોક્કસ દરોથી વાકેફ હોય કે જે ખાતામાં વસૂલવામાં આવશે.
- (d) ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી વસૂલવામાં આવેલા હપ્તાઓ વ્યાજ અને મુદ્દલ વચ્ચેના વિભાજનને દર્શાવે છે.
- (e) કંપની તેની વેબસાઈટ, લોન અરજી, મંજૂરી પત્ર, સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો ("MITC") અને લોન કરાર ધરાવતા દસ્તાવેજો પર વ્યાજ દરો સંબંધિત યોગ્ય જાહેરાતો દ્વારા ઉધાર લેનારાઓ સાથેના સંચારમાં પર્યાપ્ત પારદર્શિતાની સુનિશ્ચિત કરશે.

### 6.2 હાઉસિંગ લોન સહિતની સમાન માસિક હપ્તાઓ (EMI) આધારિત વ્યક્તિગત લોન પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દર

- (a) મંજૂરીના સમયે, કંપની લોન પરના વ્યાજ દરમાં ફેરફારની સંભવિત અસર વિશે ઉધાર લેનારાઓને સંચાર કરશે જે EMI અને/અથવા મુદત અથવા બંનેમાં ફેરફાર તરફ ધ્યાન દોરશે. ત્યારબાદ, ઉપરોક્ત કારણોસર EMI/ મુદત અથવા બંનેમાં કોઈપણ વધારાની જાણ ઉધાર લેનારને યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા તરત જ કરવામાં આવશે.
- (b) વ્યાજ દરો ફરીથી સેટ કરતી વખતે, ઋણ લેનારાઓને નીચેની બાબતો પસંદ કરવાનો વિકલ્પ પણ આપવામાં આવશે:
  - (i) EMIમાં વધારો અથવા મુદત લંબાવવા અથવા બંને વિકલ્પોના એકીકરણ માટે; અને,
  - (ii) લોનની મુદત દરમિયાન કોઈપણ સમયે, આંશિક રીતે અથવા સંપૂર્ણ રીતે, પૂર્વ ચૂકવણી કરવા માટે. જો કે, ફોરકલોઝર શુલ્ક/પૂર્વ ચૂકવણી દંડની વસૂલાત હાલની સૂચનાઓને આધીન રહેશે.
- (c) વધુમાં, વ્યાજ દરોને ફરીથી સેટ કરતી વખતે, કંપની તેની બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલી નીતિ અનુસાર ઋણ લેનારાઓને નિશ્ચિત વ્યાજ દર પર ફેરફાર કરવાનો વિકલ્પ પ્રદાન કરશે. RHFCL બેન્યુમાર્ક રેટ ઓફ ઇન્ટરેસ્ટમાં ફેરફારને કારણે વ્યાજ દરના રીસેટ પર લોન લેનારને ફ્લોટિંગ રેટથી ફિક્સ રેટ પર લોનના સમયગાળા દરમિયાન 2 વખત ફેરફાર કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે. RHFCL બેન્યુમાર્ક રેટ ઓફ ઇન્ટરેસ્ટમાં ફેરફારને કારણે ઋણ લેનારાઓ દ્વારા નિશ્ચિત દર પર ફેરફાર કરવાની છૂટ આપવામાં આવશે નહીં.
- (d) લોનને ફ્લોટિંગ રેટથી ફિક્સ રેટ અથવા તેનાથી વિપરીત પર ફેરફાર કરવા માટેના તમામ લાગુ પડતા શુલ્ક અને ઉપરોક્ત વિકલ્પોના ઉપયોગ માટે કંપની દ્વારા આવા શુલ્ક/ખર્ચ આનુષંગિક કોઈપણ સેવા ચાર્જ/વહીવટી ખર્ચ પારદર્શી રીતે મંજૂરી પત્રમાં અને તેના પુનરાવર્તન સમયે પણ જાહેર કરવામાં આવશે.
- (e) કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ફ્લોટિંગ રેટ લોનના કિસ્સામાં મુદત લંબાવવાથી નકારાત્મક ઋણમુક્તિ ન થાય.
- (f) કંપની ઉધાર લેનારાઓને શેર/સુલભ બનાવશે, યોગ્ય ચેનલો દ્વારા, દરેક ક્વાર્ટરના અને એક નિવેદન જે ઓછામાં ઓછું, આજ સુધીમાં વસૂલ કરેલ મુદ્દલ અને વ્યાજ, EMI રકમ, બાકી EMIની સંખ્યા અને લોન માટે લાગુ પડતા વાર્ષિક વ્યાજ દરની ગણતરી.

### 6.3 ફી અને ચાર્જ્સ

- (a) કંપની, વ્યાજ દર નીતિ સાથે, પેનલ ચાર્જ/પેનલ વ્યાજ સહિત વિવિધ ફી અને શુલ્ક માટે બોર્ડ દ્વારા માન્ય નીતિ પણ જણાવશે.

- (b) કંપની લોન લેનારને લોન અરજીની પ્રક્રિયા માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી/ચાર્જીસ, જો લોનની રકમ મંજૂર/વિતરિત કરવામાં ન આવી હોય તો રિફંડપાત્ર ફીની રકમ, પૂર્વ-ચૂકવણીના વિકલ્પો અને શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો, દંડ અંગેની તમામ માહિતી પારદર્શક રીતે જાહેર કરશે. વિલંબિત પુનઃચૂકવણી જો કોઈ હોય તો, લોનને ફિક્સ્ડથી ફ્લોટિંગ રેટમાં બદલવા માટેના રૂપાંતરણ શુલ્ક અથવા તેનાથી ઊલટું, કોઈપણ વ્યાજ રિસેટ કલમનું અસ્તિત્વ અને અન્ય કોઈપણ બાબત જે લેનારાના હિતને અસર કરે છે. બીજા શબ્દોમાં કહીએ તો, કંપની પારદર્શક રીતે લોન અરજીની પ્રક્રિયા/મંજૂરી સાથે સંકળાયેલા તમામ શુલ્ક સહિત 'બધા ખર્ચમાં' જાહેર કરશે. કંપની સુનિશ્ચિત કરશે છે કે શુલ્ક/ફી બિન-ભેદભાવપૂર્ણ છે.
- (c) દંડાત્મક ચાર્જ/વ્યાજ વસૂલવાના સંદર્ભમાં, 28 નવેમ્બર, 2025 ના રોજ નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ - જવાબદાર વ્યવસાય આચાર પર RBI માસ્ટર નિર્દેશ અનુસાર, કંપની બધી નવી મંજૂર/વિતરણ કરાયેલી લોનના સંદર્ભમાં નીચેની માર્ગદર્શિકા લાગુ કરશે:
- (i) લોન કરારની મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમોનું પાલન ન કરવા બદલ (ચૂકવણીમાં ડિફોલ્ટ સહિત) કંપની દ્વારા વસૂલવામાં આવેલ દંડને 'દંડ' ગણવામાં આવશે અને તેને એડવાન્સિસ પર વસૂલવામાં આવતા વ્યાજ દરમાં ઉમેરવામાં આવશે નહીં. દંડ ચાર્જનું કોઈ મૂડીકરણ કરવામાં આવશે નહીં એટલે કે, આવા ચાર્જ પર વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં એટલે કે દંડ ચાર્જની અગાઉની બાકી રકમ પર વધારાના/નવા દંડ ચાર્જ વસૂલવામાં આવશે નહીં. જો કે, આ લોન ખાતામાં વ્યાજના ચક્રવૃદ્ધિ માટેની સામાન્ય પ્રક્રિયાઓને અસર કરશે નહીં, જો કોઈ હોય તો.

કંપની સુધારાની તારીખ સુધી કરારબદ્ધ વ્યાજ દરે (અન્યુકવાયેલ EMI સહિત) ચૂકવવામાં ન આવેલા વ્યાજ પર વ્યાજ વસૂલ કરી શકે છે, દંડાત્મક વ્યાજ દરે નહીં.

કંપની દંડાત્મક ચાર્જ પર GST લાગુ કરવા અંગે સેન્ટ્રલ બોર્ડ ઓફ ઇન્ડાયરેક્ટ ટેક્સીસ એન્ડ કસ્ટમ્સ (CBIC) દ્વારા જારી કરાયેલ સૂચનાઓ અને સ્પષ્ટતાઓનું પાલન કરશે, જો કોઈ હોય તો.

(ii) કંપની વ્યાજના દરમાં કોઈ વધારાના ઘટક દાખલ કરશે નહીં અને પત્ર અને ભાવના બંનેમાં અનુપાલનની ખાતરી કરશે.

(iii) શિક્ષાત્મક ચાર્જનું પ્રમાણ વ્યાજબી અને ચોક્કસ લોન/ઉત્પાદન કેટેગરીમાં ભેદભાવ કર્યા વિના લોન કરારના ભૌતિક નિયમો અને શરતોના બિન-પાલન સાથે સુસંગત હોવું જોઈએ.

જોકે, લોન લેનારની રચનાને ધ્યાનમાં લીધા વિના, ચોક્કસ લોન / ઉત્પાદન શ્રેણીમાં દંડનીય શુલ્કનું માળખું એકસમાન રહેશે.

(iv) લોન કરારની મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમોનું પાલન ન કરવા બદલ (ચૂકવણીમાં ડિફોલ્ટ સહિત) કંપની દ્વારા વસૂલવામાં આવેલ દંડને 'દંડ' ગણવામાં આવશે અને તેને એડવાન્સિસ પર વસૂલવામાં આવતા વ્યાજ દરમાં ઉમેરવામાં આવશે નહીં. દંડ ચાર્જનું કોઈ મૂડીકરણ કરવામાં આવશે નહીં એટલે કે, આવા ચાર્જ પર વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં એટલે કે દંડ ચાર્જની અગાઉની બાકી રકમ પર વધારાના/નવા દંડ ચાર્જ વસૂલવામાં આવશે નહીં. જો કે, આ લોન ખાતામાં વ્યાજના ચક્રવૃદ્ધિ માટેની સામાન્ય પ્રક્રિયાઓને અસર કરશે નહીં, જો કોઈ હોય તો.

કંપની સુધારાની તારીખ સુધી કરારબદ્ધ વ્યાજ દરે (અન્યુકવાયેલ EMI સહિત) ચૂકવવામાં ન આવેલા વ્યાજ પર વ્યાજ વસૂલ કરી શકે છે, દંડાત્મક વ્યાજ દરે નહીં.

કંપની દંડાત્મક ચાર્જ પર GST લાગુ કરવા અંગે સેન્ટ્રલ બોર્ડ ઓફ ઇન્ડાયરેક્ટ ટેક્સીસ એન્ડ કસ્ટમ્સ (CBIC) દ્વારા જારી કરાયેલી સૂચનાઓ અને સ્પષ્ટતાઓનું પાલન કરશે, જો કોઈ હોય તો.

(v) વ્યાજ દરો અને સેવા શુલ્ક હેઠળ કંપનીની વેબસાઈટ પર પ્રદર્શિત કરવા ઉપરાંત, કંપની દ્વારા લોન કરાર અને MITCમાં દંડાત્મક શુલ્કની માત્રા અને કારણ ગ્રાહકોને જાહેર કરવામાં આવશે.

(vi) જ્યારે પણ લોનના ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટેના રીમાઈન્ડર્સ ઝણ લેનારાઓને મોકલવામાં આવે છે, ત્યારે લાગુ પડતા દંડના શુલ્કની જાણ કરવામાં આવશે. વધુમાં, દંડ વસૂલવાનો કોઈપણ દાખલો અને તેના માટેનું કારણ પણ જણાવવામાં આવશે.

લાવની લોનના કિસ્સામાં, ઉપર જણાવ્યા મુજબ, નવા દંડના શુલ્ક પર સ્વિચઓવર, અમલ 30 જૂન, 2024 ના રોજ અથવા તે પહેલાં લાગુ કરવામાં આવશે.

## 6.4 પૂર્વચૂકવણી શુલ્ક

(a) કંપની નીચેની પરિસ્થિતિઓમાં હાઉસિંગ લોનના પ્રી-ક્લોઝર પર પ્રી-પેમેન્ટ વસુલાત અથવા દંડ વસૂલશે નહીં:

(i) જ્યાં હાઉસિંગ લોન ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરના આધારે છે અને કોઈપણ સ્ત્રોતમાંથી પૂર્વ-બંધ થાય.

(ii) જ્યાં હાઉસિંગ લોન નિશ્ચિત વ્યાજ દરના આધારે હોય અને લોન લેનાર દ્વારા તેમના પોતાના સ્ત્રોતમાંથી પૂર્વ-બંધ કરવામાં આવે.

કૃપયા ધ્યાનમાં રાખવું :

- (a) ઉદ્દેશ્ય માટે "પોતાના સ્ત્રોતો" અભિવ્યક્તિનો અર્થ બેંક/HFC/NBFC અને/અથવા નાણાકીય સંસ્થા પાસેથી ઉધાર લેવા સિવાયનો કોઈપણ સ્ત્રોત છે.
- (b) તમામ ડ્યુઅલ / સ્પેશિયલ રેટ (ફિક્સ્ડ અને ફ્લોટિંગનું સંયોજન) લાઉસિંગ લોન પ્રી-ક્લોઝરના સમયે, લોન ફિક્સ્ડ અથવા ફ્લોટિંગ રેટ પર છે કે કેમ તેના આધારે ફિક્સ્ડ/ફ્લોટિંગ રેટને લાગુ પડતા પ્રી-ક્લોઝર ધોરણોને આકર્ષિત કરશે. ડ્યુઅલ/સ્પેશિયલ રેટ લાઉસિંગ લોનના કિસ્સામાં, ફ્લોટિંગ રેટ માટેનો પ્રી-ક્લોઝર નોર્મ એકવાર લોન ફ્લોટિંગ રેટ લોનમાં રૂપાંતરિત થયા પછી, નિશ્ચિત વ્યાજ દરની અવધિની સમાપ્તિ પછી લાગુ થશે.
- (c) તે પણ સ્પષ્ટ કરવામાં આવે છે કે ફિક્સ્ડ રેટ લોન એ એક છે જ્યાં દર લોનના સમગ્ર સમયગાળા માટે નક્કી કરવામાં આવે છે.
- (b) કંપની વ્યક્તિગત ઋણ લેનારાઓ સાથે અથવા તેના વિના સહ-બંધનકર્તા(ઓ)ને વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે મંજૂર કરાયેલ કોઈપણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જ/પૂર્વ ચુકવણી દંડ લાદશે નહીં.

## 7. ગુપ્તતા અને ગોપનીયતા

- 7.1 કંપની ગ્રાહકોની તમામ અંગત માહિતી (જેના લોન એકાઉન્ટ્સ બંધ છે તેવા ગ્રાહકો સહિત)ને ખાનગી અને ગોપનીય ગણશે અને નીચેના સિદ્ધાંતો અને નીતિઓ દ્વારા માર્ગદર્શન આપવામાં આવશે.
- 7.2 કંપની ગ્રાહક એકાઉન્ટ્સ સંબંધિત માહિતી અથવા ડેટા જાહેર કરશે નહીં, પછી ભલે તે ગ્રાહકો દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવે અથવા અન્યથા, તેમના જૂથની અન્ય કંપનીઓ/એકમો સહિત, નીચેના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓ સિવાય અન્ય કોઈ પણને :
- (a) જો માહિતી કાયદા દ્વારા આપવાની હોય;
- (b) જો માહિતી જાહેર કરવાની જનતા પ્રત્યે ફરજ હોય.
- (c) જો કંપનીના હિત માટે તેને માહિતી આપવાની જરૂર હોય (ઉદાહરણ તરીકે, છેતરપિંડી અટકાવવા) પરંતુ તેનો ઉપયોગ કંપની દ્વારા ગ્રાહક અથવા ગ્રાહકના ખાતા વિશેની માહિતી અન્ય કોઈને આપવાના કારણ તરીકે કરવામાં આવશે નહીં, જેમાં અન્ય જૂથની કંપનીઓ, માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે.
- (d) જો ગ્રાહક કંપનીને માહિતી જાહેર કરવા કહે છે, અથવા લોન કરારના નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ દ્વારા અથવા અન્યથા, જૂથ કંપનીઓ અથવા અન્ય સંસ્થાઓને આવી માહિતી પ્રદાન કરવા માટે તેની પરવાનગી સાથે કે જેની સાથે કંપની અન્ય નાણાકીય સેવા ઉત્પાદનો પ્રદાન કરવા માટે જોડાણ/વ્યવસ્થા કરી શકે છે.
- (e) જો કોઈ કોર્ટ/નિયમનકારી/અમલીકરણ સત્તાવાળાઓ કોઈ કાયદા/અધિનિયમ હેઠળ નિર્દેશિત અથવા જરૂરી હોય તો.
- (f) કંપનીએ ગ્રાહકો વિશે કોઈ સંદર્ભ આપવો જોઈએ નહીં, સિવાય કે કંપનીએ તે આપતા પહેલા ગ્રાહકની લેખિત પરવાનગી મેળવી ન હોય.
- 7.3 ગ્રાહકને હાલના કાયદાકીય માળખા હેઠળ તેના/તેણીના અધિકારોની મર્યાદા વિશે જાણ કરવામાં આવશે જે કંપની તેના વ્યક્તિગત રેકોર્ડ્સ એક્સેસ કરવા માટે ધરાવે છે.
- 7.4 કંપની ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે કોઈ પણ વ્યક્તિ દ્વારા કરશે નહીં, સિવાય કે ગ્રાહક તેમને આમ કરવા માટે ખાસ અધિકૃત કરે.

## 8. ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓ/ક્રેડિટ ઈન્ફોર્મેશન કંપનીઓ (CICs)

- (a) લોન અરજીના મૂલ્યાંકન સમયે અથવા પછીથી, કંપની ગ્રાહકના ખાતાની વિગતો CIC ને મોકલી શકે છે અને આ સંદર્ભે, જરૂરિયાત મુજબ અન્ય તાપસ પણ હાથ ધરી શકે છે.
- (b) કંપની ઉધાર લેનારને લગતી ડેટા /માહિતી સબમિટ કરશે, તેના/લોન અને ચુકવણીના રેકોર્ડ વગેરે CICs સાથે સમય સમય પર જરૂરી હોય તેમ કરશે.
- (c) ગ્રાહક દ્વારા માંગણી કરવામાં આવે તો કંપની CIC ને આપવામાં આવેલી સંબંધિત માહિતી પૂરી પાડશે.

## 9. બાકી નીકળતી રકમનું કલેક્શન

- 9.1 જ્યારે પણ લોન આપવામાં આવે છે, ત્યારે કંપની ગ્રાહકને યોગ્ય/માન્ય દસ્તાવેજો દ્વારા, ચુકવણીની રકમ, મુદત અને સમયાંતરે ઉલ્લેખ કરીને ચુકવણીની પ્રક્રિયા સમજાવશે. તેમ છતાં, જો ગ્રાહક પુનઃચુકવણીના સમયપત્રકનું પાલન ન કરે, તો લેણાંની વસૂલાત માટે મુળ કાયદા અનુસાર નિર્ધારિત પ્રક્રિયાને અનુસરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને નોટિસ મોકલીને અથવા વ્યક્તિગત મુલાકાતો કરીને અને/અથવા જો કોઈ હોય તો સિક્વોરિટીનો પુનઃ કબજો લઈને તેને યાદ કરાવવાનો સમાવેશ થાય છે.

- 9.2 કંપનીની કલેક્શન પોલિસી સૌજન્ય, ઉચિત વ્યવહાર અને સમજાવટ પર આધારિત હશે. અમે ગ્રાહકોના વિશ્વાસ અને લાંબા ગાળાના સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવામાં માનીએ છીએ. કંપનીનો સ્ટાફ અથવા લેણાંની વસૂલાતમાં અમારું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત કોઈપણ વ્યક્તિ અથવા/અને સિક્કોરિટી પુનઃપ્રાપ્તિમાં તેને તેની/તેણીની ઓળખ આપશે અને કંપની દ્વારા જારી કરાયેલ ઓથોરિટી લેટર પ્રદર્શિત કરશે અને વિનંતી પર, કંપની દ્વારા અથવા કંપનીના સત્તા હેઠળ જારી કરાયેલ તેનું ઓળખ કાર્ડ બતાવશે.
- 9.3 સ્ટાફના તમામ સભ્યો અથવા સંગ્રહ અને/અથવા સુરક્ષા કબજામાં અમારું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત કોઈપણ વ્યક્તિ નીચે દર્શાવેલ માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરશે:
- (a) ગ્રાહકનો સામાન્ય રીતે તેની/તેણીની પરસંદગીના સ્થળે અને તેના/તેણીના રહેઠાણના સ્થળે કોઈ નિર્દિષ્ટ સ્થળની ગેરલાજરીમાં અને જો તેના/તેણીના નિવાસસ્થાન પર, વ્યવસાય/વ્યવસાયના સ્થળે અનુપલબ્ધ હોય તો તેનો સંપર્ક કરવામાં આવશે.
- (b) કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટેની ઓળખ અને સત્તા પ્રથમ તબક્કે ગ્રાહકને જણાવવામાં આવશે.
- (c) ગ્રાહકની ગોપનીયતાનું ધ્યાન રાખવામાં આવશે.
- (d) ગ્રાહક સાથેની ક્રિયાપ્રતિક્રિયા નાગરિક રીતે હોવી જોઈએ.
- (e) અમારા પ્રતિનિધિ ગ્રાહકનો 0800 કલાકથી 1900 કલાકની વચ્ચે સંપર્ક કરશે.
- (f) કંપની ચોક્કસ સમયે અથવા ચોક્કસ સ્થળે કોલ ટાળવા માટે ગ્રાહકની વિનંતીને ધ્યાનમાં લેવાનો પ્રયત્ન કરશે અને શક્ય હોય ત્યાં સુધી આવી વિનંતીઓનું સન્માન કરવામાં આવશે.
- (g) સમય અને કોલની સંખ્યા અને વાર્તાલાપનો સાર ધરાવતો સારાંશ જાળવવામાં આવશે.
- (h) પરસ્પર સ્વીકાર્ય અને વ્યવસ્થિત રીતે લેણાં અંગેના વિવાદો અથવા મતભેદોને ઉકેલવા માટે તમામ સહાય આપવામાં આવશે.
- (i) લેણાંની વસૂલાત માટે ગ્રાહકના સ્થળની મુલાકાત દરમિયાન, સભ્યતા અને શિષ્ટાચાર જાળવવામાં આવશે.
- (j) અયોગ્ય પ્રસંગો જેમ કે કુટુંબમાં શોક અથવા આવા અન્ય આપત્તિજનક પ્રસંગો લેણાં વસૂલવા માટે કોલ/મુલાકાત લેવાનું ટાળવામાં આવશે.
- (k) કલેક્શન એજન્ટ દ્વારા ઉધાર લેનારને મોકલવામાં આવેલ કોઈપણ લેખિત સંદેશાવ્યવહાર માટે કંપનીની મંજૂરી લેવામાં આવશે.
- (l) કંપની માત્ર ગ્રાહક/ઉધાર લેનાર અથવા બાંધધરી આપનાર (માત્ર જો જરૂરી હોય તો) સાથે સંપર્ક કરશે અને ઉધાર લેનારના અન્ય કોઈ સંબંધીઓ/સંપર્કોનો સંપર્ક કરશે નહીં.

## 10. ફરિયાદો અને નિવારણો

- 10.1 કંપની ગ્રાહકને ગ્રાહક ફરિયાદ નિરાકરણ પ્રક્રિયા જણાવશે અને ફરિયાદનો જવાબ આપવાનો ટર્ન-અરાઉન્ડ સમય જણાવશે.
- 10.2 કંપનીએ ગ્રાહકને વેબસાઈટ પર, જ્યારે અને જ્યારે લોન્ચ કરવામાં આવે ત્યારે ફરિયાદોને યોગ્ય રીતે અને ઝડપથી હેન્ડલ કરવા માટે અનુસરવામાં આવતી પ્રક્રિયા વિશે જાણ કરવી જોઈશે.
- 10.3 જો કંપનીને ગ્રાહક તરફથી લેખિતમાં ફરિયાદ મળે, તો તેણે તેને/તેણીને એક સપ્તાહની અંદર એક સ્વીકૃતિ/પ્રતિસાદ મોકલવો જોઈએ. સ્વીકૃતિમાં અધિકારીનું નામ અને હોદ્દો હોવો જોઈએ જે આવી ફરિયાદોનો નિરાકરણ કરશે. જો કંપનીને ગ્રાહક તરફથી ફોન પર ફરિયાદ મળે છે, તો તે ગ્રાહકને ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર આપશે અને તેને પ્રગતિ વિશે માહિતગાર રાખશે. આ બાબતની તપાસ કર્યા પછી, કંપની ગ્રાહકને અંતિમ પ્રતિભાવ મોકલશે અથવા તેને જવાબ આપવા માટે વધુ સમયની જરૂર કેમ છે તેનું કારણ સમજાવશે અને ફરિયાદના છ અઠવાડિયાની અંદર આમ કરવાનો પ્રયાસ કરશે અને ફરિયાદોને જાણ કરશે કે હજુ પણ સંતુષ્ટ નથી તો ફરિયાદ આગળ કેવી રીતે લેવી.
- 10.4 કંપની તેની વેબસાઈટ પર અને તેની શાખાઓમાં ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ પ્રકાશિત કરશે.
- 10.5 ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ
- (a) કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી પ્રોડક્ટ અને સેવાઓના સંદર્ભમાં તમામ ગ્રાહક પ્રશ્નો અને ફરિયાદ ગ્રાહક સેવા વિભાગને પ્રકાશિત કરી શકાય છે, રેલિગેર હાઉસિંગ ડેવલપમેન્ટ ફાઈનાન્સ કોર્પોરેશન લિમિટેડ સંચારની નીચેની સ્થાપિત ચેનલો દ્વારા:
- ❖ 1860-266-4111 / 1800-309-9711 / 1800-103-9711 પર કોલ કરો
  - ❖ SMS - SMS LOANS to 575758
  - ❖ ઈમેલ - [homeloans@religare.com](mailto:homeloans@religare.com)
  - ❖ પત્ર- ગ્રાહક સેવા વિભાગ, રેલિગેર હાઉસિંગ ડેવલપમેન્ટ ફાઈનાન્સ કોર્પોરેશન લિમિટેડ, પહેલો માળ ટાવર એ, ક્લબ ૧૨૫, પ્લોટ એ-૩, ૪, ૫, સેક્ટર-૧૨૫ નોઈડા ઉત્તર પ્રદેશ-૨૦૧૩૦૧
  - ❖ વેબસાઈટ - [www.religarehomeloans.com](http://www.religarehomeloans.com)

**(b) ફરિયાદ કેવી રીતે કરવી જોઈએ:**

ગ્રાહકોએ આ ચેનલો દ્વારા ક્વેરી અથવા ફરિયાદ નોંધાવતી વખતે જરૂરી લોન વિગતો એટલે કે લોન એકાઉન્ટ નંબર, ફરિયાદ/નિવારણ વિગતો અને માન્ય સંપર્ક માહિતી ઈમેલ આઈડી અને પ્રોડક્ટ વિગતો સાથે પ્રદાન કરવી આવશ્યક છે.

**(c) ક્યારે જવાબની અપેક્ષા રાખવી**

કંપની વાજબી સમયની અંદર તમામ પ્રશ્નો/ફરિયાદોને સંબોધવા/જવાબ આપવાનો પ્રયત્ન કરશે અને ગ્રાહકને તેમની ફરિયાદોની સ્થિતિ વિશે માહિતગાર રાખશે. કંપની, સામાન્ય રીતે, તેને/તેણીને એક સપ્તાહની અંદર એક સ્વીકૃતિ/પ્રતિસાદ મોકલશે. જો કે, દરેક ગ્રાહકની ક્વેરી/ફરિયાદ અનોખી પ્રકૃતિની હોવાથી, તેને સંપૂર્ણ નિરાકરણમાં 4 અઠવાડિયા જેટલો સમય લાગી શકે છે. કોઈ પણ સંજોગોમાં, કંપની ગ્રાહકને ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર પ્રદાન કરશે અને તેને/તેણીને પ્રગતિ વિશે માહિતગાર રાખશે.

**(d) ફરિયાદના નિવારણ માટે કંપનીમાં કોને આગળ વધારવું**

ગ્રાહક અહીં દર્શાવેલ માધ્યમ દ્વારા તેની/તેણીની ચિંતાઓને ઝડપી વ્યક્ત કરી શકે છે. નિર્દિષ્ટ સમયમર્યાદામાં સંબંધિત ચેનલ તરફથી વિલંબ અથવા કોઈ જવાબ ન મળવાના કિસ્સામાં, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી શ્રી હરીશ ગુપ્તાને [harish.gupta@religare.com](mailto:harish.gupta@religare.com) (સંપર્ક નંબર - 9958197853) પર મોકલી શકાય છે. જો જરૂરી હોય તો, ગ્રાહક આ બાબતને સુશ્રી ભાવના સહજવાણી (હેડ - રિસ્ક, પોલિસી અને ઓપરેશન્સ) ને [bhawna.sahajwani@religare.com](mailto:bhawna.sahajwani@religare.com) (સંપર્ક નંબર - 9873434791) પર આગળ વધારી શકે છે.

**નેશનલ હાઉસિંગ બેંક (NHB) તરફ આગળ વધવું**

જો ગ્રાહકને એક મહિનાની અંદર કંપની તરફથી પ્રતિસાદ ન મળે અથવા પ્રાપ્ત પ્રતિસાદથી અસંતુષ્ટ હોય, તો ગ્રાહક નીચેના સરનામે NHBનો સંપર્ક કરી શકે છે:

- ઓનલાઈન મોડ: ફરિયાદી ફરિયાદ નોંધવા માટે નીચેની લિંક પર ક્લિક કરી શકે છે: <https://grids.nhbonline.org.in>
- ઓફલાઈન મોડ: પોસ્ટ દ્વારા ઓફલાઈન/ ભૌતિક મોડમાં, ગ્રાહક નીચે આપેલા સરનામાં પર <https://nhb.org.in/grievance-redressal-officer/> લિંક પર ઉપલબ્ધ નિયત ફોર્મમાં લખી શકે છે:
- ફરિયાદ નિવારણ વિભાગ, નેશનલ હાઉસિંગ બેંક, ત્રીજા માળથી પાંચમા માળ, કોર 5A, ઈન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર, લોધી રોડ, નવી દિલ્હી - 110 003.

ઉપરોક્ત પદ્ધતિ ઉપરાંત, આઉટસોર્સ સેવાઓ સંબંધિત ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે વધારાની પદ્ધતિ નીચે મુજબ હશે:

જો RHFCL દ્વારા ફરિયાદ સંપૂર્ણપણે અથવા આંશિક રીતે નકારી કાઢવામાં આવે અને ફરિયાદી જવાબથી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા RHFCL ને ફરિયાદ મળ્યા પછી 30 દિવસની અંદર કોઈ જવાબ ન મળે, તો ફરિયાદી પાસે તેમની ફરિયાદ(ઓ) ના નિવારણ માટે નીચેના વિકલ્પો હશે:

RBI ના સંબંધિત પ્રાદેશિક કાર્યાલયના ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા સેલ (CEPC).

**11. કંપની દ્વારા કરવામાં આવનારી જાહેરાતો**

- (a) કંપની તેના ઉત્પાદનો, સેવાઓ, વ્યાજ દર, ફી અને શુલ્ક, ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ વગેરેને લગતી માહિતી તેની વેબસાઈટ પર અને તેની શાખાઓમાં RBI દ્વારા ફરજિયાતપણે પ્રદર્શિત/જાહેર કરશે.
- (b) કંપની આ કોડને તેની વેબસાઈટ પર મૂકીને, શાખાઓમાં કોડ ઉપલબ્ધ કરાવીને અને વર્તમાન અને નવા ગ્રાહકોને વિનંતી પર તેના ગ્રાહકોને કોડની નકલ પ્રદાન કરીને તેનો પ્રચાર કરશે. કંપની એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે તેનો સ્ટાફ કોડ વિશેની માહિતી પ્રદાન કરવા માટે પર્યાપ્ત રીતે પ્રશિક્ષિત છે.
- (c) કંપની અને વ્યક્તિગત ઋણ લેનાર વચ્ચે સંમત થયેલા હાઉસિંગ લોનના મુખ્ય નિયમો અને શરતોની ઝડપી અને સારી સમજણની સુવિધા માટે, કંપનીને નિર્ધારિત ફોર્મટ મુજબ લોનની MITC મળશે, ઉધાર લેનાર સાથે સહી કરો અને તેની એક નકલ સ્વીકૃતિ હેઠળ લેનારને પ્રદાન કરો.
- (d) વ્યાજના દરો અને જોખમોના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ, અને દંડના શુલ્ક/ દંડના વ્યાજ (જેમ લાગુ હોય) તેની વેબસાઈટ પર પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. જ્યારે પણ વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર થાય ત્યારે વેબસાઈટ પર પ્રકાશિત માહિતી અપડેટ કરવામાં આવશે.
- (e) કંપની જરૂરી માહિતી નીચેની કોઈપણ એક અથવા વધુ ભાષાઓમાં પ્રદર્શિત કરશે: હિન્દી, અંગ્રેજી અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષા.

**12. સામાન્ય**

- (a) વ્યાજના દરો અને જોખમોના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ, અને દંડ ચાર્જ/દંડીય વ્યાજ (જો કોઈ હોય તો) પણ કંપની દ્વારા તેની વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. જ્યારે પણ વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર થાય ત્યારે વેબસાઈટમાં પ્રકાશિત માહિતી અપડેટ કરવામાં આવશે.

- (b) વ્યાજનો દર અને દંડાત્મક ચાર્જ/દંડ વ્યાજ (જો કોઈ હોય તો) વાર્ષિક દર હશે જેથી ઉધાર લેનાર ચોક્કસ દરોથી વાકેફ હોય કે જે ખાતામાં વસૂલવામાં આવશે.
- (c) ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી વસૂલવામાં આવેલા હપ્તાઓ વ્યાજ અને મુદ્દલ વચ્ચેના વિભાજનને સ્પષ્ટપણે દર્શાવશે.
- (d) કંપની લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય ઉધાર લેનારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાથી દૂર રહેશે (સિવાય કે માહિતી, જે ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય, તેની નોંધ લેવામાં આવી ન હોય).
- (e) ઋણ લેનાર પાસેથી ઉધાર ખાતાના ટ્રાન્સફર માટે વિનંતીની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે કંપનીની વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતીની પ્રાપ્તિની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર કાયદાના અનુસંધાનમાં પારદર્શક કરારની શરતો મુજબ થશે.
- (f) જ્યારે પણ લોન આપવામાં આવે, ત્યારે કંપની ગ્રાહકને ચુકવણીની રકમ, મુદત અને સમયાંતરે ચુકવણીની પ્રક્રિયા સમજાવશે. તેમ છતાં, જો ગ્રાહક પુનઃચુકવણીના સમયપત્રકનું પાલન ન કરે, તો લેણાંની વસૂલાત માટે લાગુ કાયદા અનુસાર નિર્ધારિત પ્રક્રિયાને અનુસરવામાં આવશે. પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને નોટિસ મોકલીને તેને યાદ કરાવવાનો સમાવેશ થશે અથવા વ્યક્તિગત મુલાકાતો કરીને અને/અથવા જો કોઈ હોય તો સિક્ષોરિટી પાછી મેળવીને.
- (g) લોનની વસૂલાતની બાબતમાં, કંપની હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં જેમ કે ઋણધારકને વિષમ ક્લાકોમાં સતત પરેશાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે સ્નાયુ શક્તિનો ઉપયોગ કરવો વગેરે. કંપનીએ ખાતરી કરવી જોઈએ કે સ્ટાફને ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવી છે.
- (h) જો તે પુનઃપ્રાપ્તિ એજન્ટોને જોડે છે, તો કંપની RBI દ્વારા નિર્ધારિત રિકવરી એજન્ટોને જોડવા માટેની માર્ગદર્શિકા અપનાવશે.
- (i) કંપની, જો તે જરૂરી જણાશે, તો તે હેતુ માટે નિયુક્ત એજન્ટો દ્વારા ગ્રાહકનો તેના/તેણીના નિવાસસ્થાન અને/અથવા વ્યવસાયિક સરનામાંઓનો સંપર્ક કરીને લોન અરજીમાં ઉલ્લેખિત વિગતોની ચકાસણી કરશે.
- (j) કંપની ગ્રાહકને ગ્રાહકના ખાતા પરના વ્યવહારની તપાસ કરવાની જરૂર હોય અને જો તેને પોલીસ/અન્ય તપાસ એજન્ટો અથવા કોઈપણ વૈધાનિક/નિયમનકારી સત્તા દ્વારા તપાસના કિસ્સામાં તેમને સામેલ કરવાની જરૂર હોય તો તેને સહકાર આપવા માટે જાણ કરશે.
- (k) ગ્રાહક/ઋણ લેનાર તમામ નુકસાન માટે જવાબદાર રહેશે જો તે છેતરપિંડીથી અથવા વાજબી કાળજી વિના કાર્ય કરે છે.
- (l) કંપની ગ્રાહકો સાથે જાતિ, ઉંમર, જાતિ, લિંગ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ધર્મ અથવા અપંગતાના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં. વધુમાં, કંપની ઉત્પાદનો, સેવાઓ, સુવિધાઓ વગેરેના વિસ્તરણમાં વિકલાંગતાના આધારે દૃષ્ટિહીન અથવા શારીરિક રીતે અશક્ત અરજદારો સાથે ભેદભાવ કરશે નહીં. જો કે, આ કંપનીને સમાજના વિવિધ વર્ગો માટે ઘડવામાં આવેલી યોજનાઓની સ્થાપના અથવા તેમાં ભાગ લેવાથી અટકાવતું નથી.
- (m) કંપની, ત્રિમાસિક ધોરણે, નિષ્પક્ષ આચરણ સંહિતાના પાલનની સ્થિતિ અંગે બોર્ડને અપડેટ કરશે.

--XXX--