



# CAPITAL INDIA

## Home Loans

વાજબી વ્યવહાર સંહિતા

કેપિટલ ઈન્ડિયા હોમ લોન્સ લિમિટેડ

## આવૃત્તિ નિયંત્રણ પરિશિષ્ટ

દસ્તાવેજનું વર્ઝન	વાજબી વ્યવહાર સંહિતા 3.0
પ્રકાશન તારીખ	11 ફેબ્રુઆરી, 2019
ફેરતપાસની તારીખ	7 ફેબ્રુઆરી, 2023
અમલની તારીખ	7 ફેબ્રુઆરી, 2023
તૈયાર કરનાર:	મુખ્ય સંચાલન અધિકારી
દ્વારા બહાલી:	મંડળ

## 1. ઉદ્દેશ

1.1 કેપિટલ ઈન્ડિયા હોમ લોન્સ લિમિટેડ (હવેથી તેને “CAHL” અથવા “કંપની” તરીકે સંબોધવામાં આવશે) એક એવી હાઉસિંગ ફાયનાન્સ કંપની છે જેનું નિયમન નેશનલ હાઉસિંગ બેંક (હવેથી તેને “NHB” તરીકે સંબોધવામાં આવશે) દ્વારા કરવામાં આવે છે અને તે એવા ફાયનાન્સિયલ તંત્રનો હિસ્સો છે કે જે હાઉસિંગ ધિરાણ પૂરા પાડીને આર્થિક વૃદ્ધિમાં યોગદાન આપે છે. અમારા ગ્રાહકો અને અમારા એસોસિએટ્સને પારદર્શક વ્યવહારો પૂરા પાડવાના કંપનીના પ્રયાસો હોય છે. તેની કારોબારી પ્રણાલીમાં ઉચ્ચ સ્તરીય કોર્પોરેટ અનુશાસન અને પારદર્શિતા આપવાના NHB દ્વારા કરાયેલા સૂચન મુજબ CAHL દ્વારા “ફેર પ્રેક્ટિસ ગાઈડલાઈન્સ (વાજબી વ્યવહારની માર્ગરેખા)”નો અપનાવ કરવામાં આવ્યો છે. CAHL ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ નીચે દર્શાવેલા મુદ્દાઓને આવરી લેવા માટે ડિઝાઈન કરવામાં આવ્યો છે:

- a) ગ્રાહક / ક્લાઈન્ટ સાથેના વ્યવહારોમાં ન્યૂનતમ ધોરણો નિયત કરીને શ્રેષ્ઠ અને યોગ્ય વ્યવહારોને પ્રોત્સાહન આપવું;
- b) ગ્રાહક / ક્લાઈન્ટને પ્રોડક્ટ અને સેવાઓની સુસ્પષ્ટ સમજ આપવાની સાથે ઉચ્ચ સ્તરીય પારદર્શિતા પૂરી પાડવી;
- c) બજાર અને પ્રતિસ્પર્ધાને અનુસરીને ઉચ્ચતમ કાર્યકારી ધોરણો હાંસલ કરવા;
- d) અમારા ગ્રાહકો / ક્લાઈન્ટ્સની સાથે હંમેશા ન્યાયી અને સૌહાર્દપૂર્ણ વ્યવહાર રાખવા;
- e) હાઉસિંગ ફાયનાન્સ વ્યવસ્થાતંત્રમાં આત્મવિશ્વાસનો વધારો કરવો.

## 1.2. કોડ (સંહિતા) લાગુ કરવો

CAHL દ્વારા તેના દરેક કાઉન્ટર, ફોન પર, પોસ્ટ દ્વારા, પારસ્પરિક ઈલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો, ઈન્ટરનેટ પર અથવા અન્ય કોઈપણ પદ્ધતિ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી દરેક પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓમાં આ કોડનો દરેક ભાગ લાગુ પડે છે.

## 2. નિષ્પક્ષ અને પારદર્શક રીતે કામગીરી નિભાવવી

CAHL નીચેની બાબતોની ખાતરી દ્વારા તેના ગ્રાહકોની સાથે ન્યાયપૂર્ણ અને વાજબી કામગીરી નિભાવશે:

- અમે જે ઉત્પાદનો અને સેવાઓની પ્રસ્તુતિ કરીએ છીએ તેના માટેની આ સંહિતામાં રહેલી પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ધારાધોરણો હંમેશા અમારા કર્મચારીઓ જે પ્રક્રિયાઓ અને પદ્ધતિઓને અનુસરી રહ્યા છે તેને યોગ્ય બનાવશે.
- અમારા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ શબ્દો અને ભાવનાઓને સુસંગત કાયદા અને નિયમનોને યોગ્ય બનાવશે.
- ગ્રાહકો સાથેના અમારા વ્યવહારો સૈદ્ધાંતિક અખંડિતતા અને પારદર્શિતાના સિદ્ધાંતો પર આધારિત છે.
- CAHL તેના ઋણ લેનાર ગ્રાહકોને ધિરાણની ફી / ધિરાણ અરજીની પ્રક્રિયા માટે ચૂકવવાપાત્ર ચાર્જીસ, ધિરાણની રકમની મંજૂરી / ચૂકવણી ન થાય તો રિફંડપાત્ર ફીની રકમ, જો કોઈ ચૂકવણી પૂર્વેના વિકલ્પો અને ચાર્જીસ, જો વિલંબિત પરત ચૂકવણી બદલ દંડ હોય, નિશ્ચિત ગાળાના ધિરાણમાંથી તરલ કે તેથી વિપરિત ફેરબદલ માટેના રૂપાંતરનાં ચાર્જીસ, જો વ્યાજમાં કોઈ પુનઃ બદલાવની શરત અસ્તિત્વ ધરાવતી હોય અને અન્ય કોઈ બાબત કે જેનાથી ઋણ લેનારના વ્યાજમાં અસર પહોંચતી હોય (અને / અથવા ધિરાણ અરજીની પ્રક્રિયા/ મંજૂરી સાથે સંકળાયેલા તમામ ચાર્જીસ સહિતના અન્ય 'ખર્ચમાં આવતી દરેક વિગતો' પારદર્શક પ્રકારે) આમ દરેક બાબતની પારદર્શક રીતે સંપૂર્ણ માહિતી જાહેર કરશે.

## 3. જાહેરખબર, માર્કેટિંગ અને સેલ્સ

- CAHL એવી ખાતરી રાખશે કે તેની જાહેરાત અને પ્રચારાત્મક સામગ્રી સુસ્પષ્ટ હોય, અને ગેરમાર્ગે દોરે તેવી ન હોય.
- કોઈ મીડિયા અને પ્રચારાત્મક સાહિત્ય કે જે એક સેવા અથવા ઉત્પાદન બાબતે ધ્યાન આકર્ષિત કરે અને તેમાં વ્યાજના દરનો સંદર્ભ ટાંકવાનો સમાવેશ થતો હોય તેવી

કોઈપણ જાહેરાતમાં અન્ય કોઈ ફી અથવા ચાર્જીસ લાગુ પડે છે કે નહીં તેમાં CIAHL તે પણ સૂચવશે અને તેની વિનંતી પર સંબંધિત ઉપલબ્ધ શરતો અને નિયમો અંગેની સંપૂર્ણ વિગતો આવશે.

- c) CIAHL તેની શાખાઓમાં નોટિસો મૂકીને, ટેલિફોન અથવા હેલ્પલાઇનો દ્વારા, કંપનીની વેબસાઇટ પર, નિયુક્ત કરાયેલા કર્મચારીઓ / હેલ્પડેસ્કના માધ્યમથી, અથવા સેવા અંગેની માર્ગદર્શિકા / ટેરિફના સમયપત્રક દ્વારા માહિતી પૂરી પાડશે.
- d) જો CIAHL સહાયક સેવાઓ માટે ત્રીજા પક્ષકારની સેવાઓનો લાભ લે, તો તે એ બાબતની ખાતરી રાખશે કે તે જે પ્રમાણમાં ગોપનીયતા અને સલામતી રાખે છે તે પ્રકારે આવા ત્રીજા પક્ષકાર ગ્રાહકની અંગત માહિતી (જો કોઈ ઉપલબ્ધ હોય તો)નું સંચાલન કરી શકે કે નહીં.
- e) CIAHL તેના ગ્રાહકો દ્વારા લાભ લેવામાં આવ્યો હોય તેવા ઉત્પાદનોની વિવિધ લાક્ષણિકતાઓ અથવા અન્ય ઉત્પાદનોની પ્રચારાત્મક પ્રસ્તુતિઓ અંગે ગ્રાહકની પ્રાપ્ત કરાયેલી મંજૂરી (મેઈલ, ગ્રાહક સેવા નંબર અથવા કંપનીની વેબસાઇટ પર રજિસ્ટર કરાવીને)ને આધારે સમયાંતરે માહિતી આપશે.
- f) CIAHL દ્વારા તેના ઉત્પાદનો/ સેવાઓના પ્રચાર માટે જેની સેવાઓનો લાભ લેવામાં આવ્યો હોય તેવા ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઓ (DSAs) માટેની આચારસંહિતા નિર્ધારિત કરવામાં આવી છે.

#### 4. ધિરાણો

##### 4.1 ધિરાણ અને તેની પ્રક્રિયા માટેની અરજીઓ

- a) ધિરાણ અરજીઓનાં ફોર્મમાં એવી જરૂરી માહિતીનો સમાવેશ કરવાનો હોય કે જેનાથી ઋણ લેનારની રૂચિ પર અસર પહોંચે. ધિરાણ અરજીના ફોર્મમાં અરજી ફોર્મની સાથે રજ કરવામાં આવનારા દસ્તાવેજોની યાદી સૂચવી શકાય.
- b) CIAHL ધિરાણની બધી અરજીઓના સ્વીકાર અંગેની પહોંચ માટેની પ્રક્રિયા ધરાવે છે.

#### 4.2 ધિરાણનું મૂલ્યાંકન અને શરતો/નિયમો

- a) સામાન્ય રીતે ધિરાણ અરજીની પ્રક્રિયા માટે જરૂરી દરેક વસ્તુઓ અરજી કરવાની હોય તે સમયે જ એકઠી કરવામાં આવશે. તેમાં કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂરિયાત હોય તેવા કિસ્સામાં ગ્રાહકનો ફરી એકવાર સંપ્રક કરવામાં આવશે.
- b) CIBILઋણ લેનાર વ્યક્તિને મંજૂરી પત્ર, ધિરાણની મંજૂર કરવામાં આવેલી રકમની સાથે સાથે વાર્ષિક વ્યાજના દર, EMIનું માળખું, ચૂકવણી પૂર્વેના ચાર્જીસ સહિતની બધી માહિતી લેખિતમાં જણાવે છે અને ઋણધારક દ્વારા શરતો અને નિયમોનો લેખિત સ્વીકાર તેના રેકોર્ડ પર રાખે છે.
- c) CIBILધિરાણોની મંજૂરી / ચૂકવણીના સમયે પ્રત્યેક ઋણધારકને નિયત કરેલા દરેક બીડાણની એક નકલ સાથેની ધિરાણ કરારની એક નકલ પૂરી પાડે છે.

#### 4.3 ધિરાણ અરજી નકારવા અંગેનો પત્રાચાર

ગ્રાહકની ધિરાણ અરજીની પ્રક્રિયા ન કરી શકાય તેવી હોય એ કિસ્સામાં CIBILગ્રાહકને કારણ સાથે લેખિતમાં માહિતી આપશે.

#### 4.4 શરતો અને નિયમોમાં બદલાવ સહિત ધિરાણની ચૂકવણી

- a) ચૂકવણીના સમયપત્રક/ ચૂકવણીની અરજીની માન્યતા અનુસાર ચૂકવણી કરવામાં આવશે.
- b) CIBILતેના ઋણધારકને ચૂકવણીના સમયપત્રક, વ્યાજના દર, સેવાના દર, પૂર્વ ચૂકવણીના ચાર્જીસ, અન્ય લાગુ પડતી ફી/ ચાર્જીસ વગેરે સહિત શરતો અને નિયમોમાં કોઈ ફેરફાર હોય તો તેની જાણ કરશે.
- c) જો આવા પ્રકારનો બદલાવ ગ્રાહક માટે લાભદાયી ન હોય તો, જો ગ્રાહક તેનું/ તેણીનું ખાતું બંધ/ તબદીલ કરવા માગતા હોય તો CIBILતેમાં વધારાની વસૂલાત કરશે નહીં.
- d) કરાર અથવા વધારાની જામીનગીરીઓની માંગણી હેઠળ ચૂકવણી અથવાકામગીરી પુનરાવર્તિત / ઝડપી કરવા અંગેનો નિર્ણય ધિરાણ કરારને સુસંગત રહેશે.

- e) CIHL તમામ લેણાંની ચૂકવણી પર અથવા ધિરાણની બાકી રકમની વસૂલાત પર તમામ જવાબદારીઓ મુક્ત કરશે, જેના વિષય પર અન્ય કોઈ કાયદેસરનો અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકાર અથવા ઉધાર લેનાર સામે અન્ય દાવો કરાશે નહીં. (જો સરભર કરવાના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો ધિરાણ લેનારને તેના વિશે સંપૂર્ણ વિગતો સાથે નોટિસ પાઠવવામાં આવશે).

#### 4.5 બાંહેધરી આપનાર

કોઈ ઋણધારક માટે એક જામીનદાર લેવામાં આવ્યો હોય તે કિસ્સામાં CIHL તેને/ તેણીને નીચેની બાબતોની માહિતી આપશે:

- a) એક જામીનદાર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારી;
- b) તે/ તેણી ખુદ કંપનીને જવાબદારીની રકમની કટિબદ્ધતા દાખવશે;
- c) CIHL તેને/ તેણીને તેની/ તેણીની જવાબદારી ચૂકવે કરવા બોલાવે તેવી ઘટનાઓ હેઠળ;
- d) જો તે/તેણી એક જામીનદાર તરીકે ચૂકવણી કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો કંપની પાસે તેના/તેણીના અન્ય નાણાંનો આધાર છે કે કેમ;
- e) શું એક જામીનદાર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારીઓ ચોક્કસ પ્રમાણ સુધી મર્યાદિત છે કે નહીં, અથવા તે અમર્યાદિત છે; અને
- f) જેમાં એક જામીનદાર તરીકે તેને/તેણીને જવાબદારીઓમાંથી મુક્ત કરવાના છે તે સમય અને સંજોગો.
- g) જો જામીનદાર લેણદાર/ ધિરાણકર્તા દ્વારા કરવામાં આવેલી માંગનું પાલન કરવાનો ઇનકાર કરે એવા કિસ્સામાં, બાકીની ચૂકવણી કરવા માટે પૂરતા સાધનો હોવા છતાં, આવા જામીનદારને પણ વિલકુલ ડિફોલ્ટર તરીકે ગણવામાં આવશે.

#### 4.6 ગોપનીયતા અને વિશ્વાસ

ગ્રાહકોની તમામ અંગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય [અરે ગ્રાહકો CIHL ના ગ્રાહક ન હોય તેમ છતાં પણ] તરીકે રાખવામાં આવશે અને તેને નીચે દર્શાવેલા સિદ્ધાંતો તથા નીતિઓ દ્વારા

માર્ગદર્શન આપવામાં આવશે. CAHLગ્રાહકોના ખાતાને લગતી માહિતી અથવા ડેટા તેના ગુપ્તની અન્ય કંપનીઓ/ એકમો સહિતની કોઈપણ વ્યક્તિ સમક્ષ અપવાદના કિસ્સાઓ સિવાય કોઈપણ ભોગે જાહેર કરશે નહીં:

- a) જો કાયદા હેઠળ માહિતી આપવાની હોય.
- b) જો માહિતી પ્રજા સમક્ષ જાહેર કરવાની ફરજ પડે.
- c) જો CAHLના હિતમાં માહિતી આપવાની જરૂર જણાય (ઉદાહરણ તરીકે કપટ અટકાવવા), પરંતુ તે માર્કેટિંગના હેતુસર પૂરી પાડવામાં આવશે નહીં.
- d) જો ગ્રાહક કંપનીને માહિતી જાહેર કરવા જણાવે અથવા ગ્રાહકની મંજૂરી સાથે.
- e) જો ગ્રાહકો વિશે સંદર્ભ આપવા જણાવવામાં આવે, તો તે આપતા પહેલાં ગ્રાહક પાસેથી અગાઉથી લેખિત પરવાનગી મેળવવાની રહેશે.
- f) કંપનીના તેના / તેણીના બાબતના વ્યક્તિગત રેકોર્ડ્સ મેળવવા માટેના પ્રવર્તમાન કાનૂની માળખા હેઠળ ગ્રાહકને તેના / તેણીના અધિકારોબાબતે માહિતગાર કરવાના રહેશે.
- g) જ્યાં સુધી ગ્રાહક તે મુજબ કરવાનો અધિકાર આપે નહીં ત્યાં સુધી કંપની ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ કરશે નહીં.

#### 4.7 ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓ

- a) જો તેમની વિગતો ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને મોકલવામાં આવે તો ગ્રાહકને જાણ કરવાની રહેશે.
- b) જો ગ્રાહક તેની પાસેથી વ્યક્તિગત દેવું ધરાવતો હોય તો કંપની ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને માહિતી નીચેની શરતોને આધિન આપી શકે છે:
  - i. ગ્રાહક તેની / તેણીની ચૂકવણીઓ કરવામાં પાછો પડી ગયો હોય;
  - ii. ઋણ લેવામાં આવેલી રકમની કોઈ તકરાર ન હોય;અને



- iii. કંપનીની ઔપચારિક માંગ બાદ તેના / તેણીના દેવાની પરત ચૂકવણી બદલ કંપનીને સંતોષ છે તેવી દરખાસ્ત ગ્રાહકે કરી ન હોય
- c) આવા કિસ્સાઓમાં, કંપની ગ્રાહકને લેખિતમાં જાણ કરશે કે તેઓ તેમની પાસે ગ્રાહક જે ઋણ ધરાવી રહ્યો છે તે અંગેની માહિતી ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને આપવાનું આયોજન કરી રહ્યા છે.
- d) CIHL ગ્રાહકના ખાતા વિશેની અન્ય માહિતી ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને આપી શકે, જો ગ્રાહકે તેમને તેની/ તેણી વતી પરવાનગી આપી હોય.
- e) જો માંગવામાં આવે તો ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને આપવામાં આવેલી માહિતીની એક નકલ CIHL દ્વારા ગ્રાહકને પૂરી પાડવામાં આવશે.

#### 4.8. બાકી લેણાંની વસૂલાત

- 4.8.1 જ્યારે પણ ધિરાણ આપવામાં આવે, CIHL રકમ, મુદત અને પરત ચૂકવણીની સમય-અવધિના માર્ગે ગ્રાહકને પરત ચૂકવણી અંગે જાણ કરશે. ડિફોલ્ટની ઘટનામાં બાકી લેણાંની વસૂલાત માટે પ્રદેશના કાનૂનના અનુસરણ દ્વારા નિયત કરાયેલી કાર્યવાહી હાથ ધરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને યાદ કરાવવું અથવા તેની/ તેણીની વ્યક્તિગત મુલાકાત લેવી અને / અથવા કોઈ હોય તો જામીનગીરી હસ્તગત કરવી વગેરેનો સમાવેશ થાય છે.
- 4.8.2 CIHLની વસૂલાતની કાર્યપ્રણાલી સૌજન્ય, ઉચિત સારવાર અને સમજાવટ પર આધારિત છે. CIHL ગ્રાહકને તેના બાકી લેણાં અંગેની તમામ માહિતી પૂરી પાડશે અને તેને બાકી લેણાં ચૂકવવા માટે પર્યાપ્ત નોટિસનો ગાળો આપવાનો પ્રયાસ કરશે.
- 4.8.3 કંપનીમાં વસૂલાત અથવા/ જામીનગીરીનો કબજો લેવા અંગેનું પ્રતિનિધિત્વ કરનારા કર્મચારી અથવા કોઈપણ અધિકૃત વ્યક્તિ જેવા દરેક સભ્યો નીચે દર્શાવેલી માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરશે:

- a) સામાન્યતઃ તેના/ તેણીના નિવાસસ્થાન પર કે તેના કારોબાર/ વ્યવસાયના સ્થળે જો તે/ તેણી ગેરહાજર હોય તો ગ્રાહકનો સંપર્ક તેની/ તેણીની પસંદગીના સ્થળે કરવામાં આવશે.
- b) ગ્રાહકને શરૂઆતમાં જ કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ અને અધિકૃતતા કરનારની ઓળખ તથા જાણકારી આપવામાં આવશે.
- c) ગ્રાહકની ગોપનીયતાનો આદર કરવામાં આવશે.
- d) ગ્રાહક સાથેની વાતચીત વિનયી રહેશે
- e) ગ્રાહકનો સંપર્ક સવારના ૭.૦૦થી સાંજના ૭.૦૦ વાગ્યા વચ્ચેના સમય દરમિયાન કરવામાં આવશે, સિવાય કે ગ્રાહકના કારોબાર અથવા વ્યવસાયને કારણે વિશેષ સંજોગોમાં અન્ય કોઈ જરૂરિયાત સર્જાય.
- f) CAHL ગ્રાહકની કોઈ એક સમયે કોલ્સ અથવા સ્થળથી દૂર રહેવાની વિનંતીનો આદર કરશે.
- g) કોલ્સના સમય અને સંખ્યા તથા વાર્તાલાપની વિગતોનું દસ્તાવેજીકરણ કરવામાં આવશે.
- h) બાકી રહેલા નાણાં અંગેની તકરારો કે ભેદભાવોનું નિરાકરણ પરસ્પર સ્વીકાર્ય અને સુવ્યવસ્થિત પ્રકારે લાવવાના પ્રયાસો કરવામાં આવશે.
- i) બાકી રહેલા નાણાંની ઉઘરાણી માટે ગ્રાહકના નિવાસસ્થાનની મુલાકાત દરમિયાન શિષ્ટાચાર અને ઔચિત્ય જાળવવામાં આવશે.
- j) અયોગ્ય પ્રસંગો જેવા કે કુટુંબમાં શોક અથવા આવા અન્ય આપત્તિજનક પ્રસંગો ટાણે લેણાંની વસૂલાત માટે કોલ/મુલાકાત લેવાનું ટાળવામાં આવશે.

#### 4.9. દાવાઓ અને ફરિયાદો

- a) CAHL તેની દરેક ઓફિસમાં દાવાઓ અને ફરિયાદો મેળવવા, નોંધણી કરવા અને નિવારણ લાવવા માટેનું વ્યવસ્થાતંત્ર ધરાવી રહી છે.

- b) CAHLના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટરોએ ફરિયાદ નિવારણ નીતિનો સ્વીકાર કરીને તેને બહાલી આપી છે.
- c) ગ્રાહકો હંમેશા કંપનીની વેબસાઈટ પર ફરિયાદ નિવારણ નીતિ વિશે જાણકારી મેળવી શકે છે.
- d) જો ગ્રાહક ફરિયાદ કરવા માંગતો હોય, તો તેને/ તેણીને સલાહ નીચે મુજબની આપવામાં આવે છે:
- I. તે કેવી રીતે કરવું
  - II. ફરિયાદ ક્યાં કરી શકાય
  - III. ફરિયાદ કેવી રીતે કરવી જોઈએ
  - IV. જવાબની અપેક્ષા ક્યારે કરાય
  - V. નિવારણ માટે કોનો સંપર્ક કરવો
  - VI. ગ્રાહક જો પરિણામથી સંતુષ્ટ ન હોય તો શું કરવું.
  - VII. ગ્રાહકને કોઈ સવાલ હોય તો કંપનીનો સેવાભાવી કર્મચારીગણ તેમાં ગ્રાહકને મદદ કરશે.
- e) જો એક ગ્રાહક પાસેથી લેખિતમાં કોઈ ફરિયાદ પ્રાપ્ત કરવામાં આવે, તો તેની સ્વીકૃતિની પહોંચ / પ્રતિક્રિયા એકઅઠવાડિયાની અંદરઅંદર પૂરી પાડવામાં આવશે. જો ફરિયાદ ગ્રાહકના સેવા નંબર પર પ્રાપ્ત કરવામાં આવી હોય, તો ગ્રાહકને તેની ફરિયાદનો રેફરન્સ નંબર પૂરો પાડવામાં આવશે અને વાજબી સમયગાળા દરમિયાન તેને માહિતગાર કરવામાં આવશે.
- f) સંબંધિત બાબતની ચકાસણી કરાયા બાદ, કંપની ગ્રાહકને તેનો આખરી પ્રતિભાવ મોકલાવશે અથવા પ્રતિભાવ આપવા માટે તેને શા માટે વધુ સમય જોઈએ છે અને તે ફરિયાદ સ્વીકાર્યાના છ અઠવાડિયાની અંદરઅંદર આવું કરવાનો પ્રયાસ હાથ ધરશે.
- g) અમારી વેબસાઈટ પર કંપનીની ઓફિસો / શાખાઓ અને સંપર્કની અન્ય વિગતો પ્રદર્શિત કરવામાં આવી છે.

h) જો તેમને CAHL તરફથી સમયસર અને/ અથવા સંતોષકારક પ્રતિભાવ ન મળે તેવા કિસ્સામાં ગ્રાહકો તેમની ફરિયાદ લઈને NHB પર નીચેના સરનામે આગળ વધી શકે છે;

નેશનલ હાઉસિંગ બેંક

ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ રજિસ્ટ્રેશન એન્ડ સુપરવિઝન (ફરિયાદ નિવારણ સેલ)

4થો મજલો, કોર 5A, ઈન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર, લોધી રોડ,

નવી દિલ્હી – 110003

ઈ-મેઈલ: [crcell@nhb.org.in](mailto:crcell@nhb.org.in)

## 5. સાધારણ બાબતો

- 5.1. જરૂરી જણાય તો CAHLઆ ઉદ્દેશ માટે નીમવામાં આવેલી એજન્સીઓ મારફતે તેની/ તેણીની ધિરાણ અરજીમાં દર્શાવવામાં આવેલી વિગતોમાંથી તેનો / તેણીનો સંપર્ક તેના/ તેણીના નિવાસસ્થાને અને / અથવા કારોબારના ટેલિફોન નંબર્સ અને / અથવા તેના / તેણીના રહેઠાણ પર અને / અથવા કારોબારના સરનામાઓ પર રૂબરૂ મુલાકાત દ્વારા ચકાસણી કરી શકે છે.
- 5.2. જો ગ્રાહકના ખાતામાં અને પોલીસ / અન્ય કોઈ તપાસકર્તા એજન્સીઓની સાથે કોઈ વ્યવહારની તપાસ કરવાની જરૂરિયાત જણાઈ તો ગ્રાહકને સહયોગ આપવા માટેની જાણ કરવામાં આવશે.
- 5.3. ગ્રાહકને એવી સલાહ આપવામાં આવશે કે જો તે/ તેણી કપટપૂર્ણ વ્યવહાર રાખે, તો તે / તેણી તેના / તેણીના ખાતા પરના દરેક નુકસાન માટે જવાબદાર રહેશે અને જો ગ્રાહક વાજબી દરકાર વિના કામ કરે અને તેનાથી નુકસાનનું જોખમ હોય, તો તેના માટે ગ્રાહક જવાબદાર રહી શકે છે.
- 5.4. CAHLનીચે દર્શાવેલી એક અથવા વધુ ભાષાઓ: હિન્દી, અંગ્રેજી અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષામાં તેના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ બાબતે પ્રદર્શિત કરશે.

- 5.5. CAHL ધિરાણની બાબતમાં લિંગ, જાતિ, ધર્મ અને શારીરિક અસમર્થતાના આધારે ભેદભાવ રાખતી નથી.
- 5.6. ઋણધારક અથવા કોઈ બેંક/ નાણાકીય સંસ્થા તરફથી ધિરાણ ખાતાની તબદીલીની કોઈ અરજીની પ્રક્રિયાને સામાન્ય રીતે હાથ ધરવામાં આવશે.
- 5.7. CAHL નીચે દર્શાવેલી બાબતમાં સંહિતા પ્રકાશિત કરશે:
- પ્રવર્તમાન અને નવા ગ્રાહકોને સંહિતાની એક નકલ પૂરી પાડવી;
  - વિનંતી પર આ સંહિતાને કાઉન્ટર પર અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક પત્રાચાર અથવા ઈમેઈલના માધ્યમથી ઉપલબ્ધ કરવામાં આવે;
  - આ સંહિતાને દરેક શાખા અને તેની વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવી; અને
  - એ બાબતની ખાતરી રાખવી કે તેમના કર્મચારી સંહિતા બાબતની સંબંધિત માહિતી પૂરી પાડવા અને સંહિતાને વ્યવહારમાં લાવવા તાલીમ પામેલા હોય.
- 5.8. CAHLના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટરો સમયાંતરે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ તથા ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાના કામકાજના અમલીકરણની સમીક્ષા હાથ ધરશે.
- 5.9. જ્યારે પણ ધિરાણ આપવામાં આવે તો કંપનીએ ગ્રાહકોને પરત ચૂકવણીના સમયપત્રકના માધ્યમથી પરત ચૂકવણીની રકમ, મુદત અને સમયસીમાના માર્ગે પરત ચૂકવણીની પ્રક્રિયાની વિગતવાર સમજ આપવાની રહેશે.
- 5.10. કંપનીએ એવી વસૂલાત નીતિ ઘડી છે કે જેમાં પરત ચૂકવણીની પ્રક્રિયા સંદર્ભે માર્ગદર્શિકા તેમજ રિકવરી એજન્ટને નોકરી પર રાખવાનો સમાવેશ થાય છે.
- 5.11. કંપની અને વ્યક્તિગત ઋણધારકની વચ્ચે હાઉસિંગ લોનની મોટા ભાગની શરતો અને નિયમો બાબતે સહમતી સઘાતાં ઝડપી અને ઉત્તમ સમજની સુવિધા પૂરી પાડવી. કંપનીએ ફોર્મેટ મુજબના કેસોમાં આવા ધિરાણોના MITC ધરાવતો દસ્તાવેજ મેળવવો પડશે.

- 5.12. કંપનીએ ઋણધારક સમજી શકે તેવી ભાષાઓમાં MITC તૈયાર કર્યો છે અને તે કંપની અને ઋણધારકની વચ્ચે વિધિવત ચલાવવામાં આવે છે.
- 5.13. સેવાઓના ચાર્જીસ, વ્યાજના દર, દંડના વ્યાજ (જો કોઈ હોય તો), પ્રસ્તુત કરવામાં આવતી સેવાઓ, ઉત્પાદનની માહિતી, વિવિધ વ્યવહારો માટેના સમયના ધોરણો અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ વગેરે જેવી વિવિધ મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ દર્શાવવી.