CAPITAL INDIA
Home Loans

કેપિટલ ઇન્ડિયા હોમ લોન્સ લિમિટેડ

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

<u>સમીક્ષા કરનારી અને મંજૂરી આપનારી સત્તા</u>

દસ્તાવેજનું શીર્ષક	:	ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ
આવૃત્તિ	:	5.0
મંજૂર કરનાર	:	બોર્ડ ઑફ ડિરેક્ટર્સ
છેલ્લે મંજૂરી મળ્યાંની તારીખ	:	04 ઑગસ્ટ, 2025
પૉલિસી ઑનર	:	ચીફ ઓપરેશન્સ ઑફિસર
સમીક્ષક	:	શિવશંકર પાનિગ્રહી
છેલ્લે સમીક્ષા કર્યાની તારીખ	:	11 જુલાઈ, 2025
અનુપાલનનું પાસું	:	ચકાસવામાં આવ્યું
કાયદાકીય પાસું	:	ચકાસવામાં આવ્યું

અનુક્રમણિકા

ક્રમ નં.	વિગતો	પેજ નં.
1	કાર્યક્ષેત્ર, હેતુ અને પ્રયોજ્યતા	3
2	ન્યાયી અને પારદર્શક રીતે કાર્ય કરો	3
3	જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ	3-4
4	લૉન્સ	4-9
5	જનરલ	9-10

1. કાર્યક્ષેત્ર અને હેતુ

1.1 કેપિટલ ઇન્ડિયા હોમ લૉન્સ લિમિટેડ (જે હવે પછીથી 'CIHL' અથવા 'કંપની' તરીકે ઓળખાશે) એ નેશનલ હાઉસિંગ બેંક (જે હવે પછીથી 'NHB' તરીકે ઓળખાશે) દ્વારા સંચાલિત હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપની છે અને તે આવાસ માટે ધિરાણ પૂરું પાડીને આર્થિક વિકાસમાં ફાળો આપનારી નાણાકીય પ્રણાલીનો હિસ્સો છે. અમારા ગ્રાહકો અને અમારા સહયોગીઓ સાથે પારદર્શક વ્યવહારો કરવા એ કંપનીનો હંમેશા પ્રયાસ રહ્યો છે. NHB દ્વારા આપવામાં આવેલી સલાહ મુજબ સર્વોચ્ચ સ્તરનું કૉર્પોરેટ ગવર્નન્સ અને વ્યાવસાયિક વ્યવહારોમાં પારદર્શકતા લાવવા માટે CIHLએ 'ફેર પ્રેક્ટિસ ગાઇડલાઇન્સ' અપનાવી છે. CIHL ફેર પ્રેક્ટિસ કૉડ નીચે મુજબની બાબતોને આવરી લેવા માટે તૈયાર કરવામાં આવ્યો છે:

a) ગ્રાહક/ક્લાયન્ટ સાથેના વ્યવહારોમાં લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરીને યોગ્ય અને ન્યાયી વ્યવહારોને પ્રોત્સાહન આપવું;

b) ગ્રાહક/ક્લાયન્ટને પ્રોડક્ટ અને સેવાઓની સ્પષ્ટ સમજણ પૂરી પાડવા માટે ઉચ્ચ સ્તરની પારદર્શકતા રાખવી;

c) બજાર અને સ્પર્ધકોને અનુસરીને સંચાલનના ઊંચા ધોરણો હાંસલ કરવા;

d) અમારા ગ્રાહકો/ક્લાયન્ટ્સની સાથે હંમેશા ન્યાયી અને સૌહાર્દપૂર્ણ રીતે વ્યવહાર કરવો;

e) હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ સિસ્ટમમાં વિશ્વાસ વધારવો.

1.2. કૉડનો અમલ

આ કૉડના તમામ હિસ્સા CIHL દ્વારા કાઉન્ટર પર, ફોન પર, પોસ્ટ દ્વારા, ઇન્ટરેક્ટિવ ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો દ્વારા, ઇન્ટરનેટ પર અથવા અન્ય કોઈપણ પદ્ધતિ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી તમામ પ્રોડક્ટ અને સેવાઓને લાગુ પડે છે.

2. ન્યાયી અને પારદર્શક રીતે કાર્ય કરવું

CIHL અહીં નીચે જણાવેલા બાબતોની ખાતરી કરીને ગ્રાહકો સાથેના તમામ વ્યવહારોમાં ન્યાયી અને વ્યાજબી રીતે કાર્ય કરશે:

a) અમે જે ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પૂરી પાડીએ છીએ તેના માટે આ કૉડમાં આપેલી કટિબદ્ધતાઓ અને ધોરણોનું પાલન હંમેશા અમારા સ્ટાફ દ્વારા અનુસરવામાં આવતી પ્રક્રિયાઓ અને વ્યવહારોમાં કરવામાં આવે છે.

b) અમારા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ સંબંધિત કાયદાઓ અને નિયમોનું અક્ષરશઃ અને સાચા અર્થમાં પાલન કરે છે.

c) ગ્રાહકો સાથેના અમારા વ્યવહારો પ્રામાણિકતા અને પારદર્શકતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત છે.

d) CIHL લૉનની અરજીપ્રક્રિયા હાથ ધરવા માટે ચૂકવવાપાત્ર થતાં ફી/ચાર્જિસ, જો લૉનની રકમ મંજૂર ન થાય / વિતરિત કરવામાં ન આવે તો પરત મળવાપાત્ર ફીની રકમ, પૂર્વ-ચૂકવણીના વિકલ્પો અને ચાર્જિસ (જો કોઈ હોય તો), મોડી પરત-ચૂકવણી માટેનો દંડ (જો કોઈ હોય તો), ફિક્સ્ડ દરથી ફ્લોટિંગ દર પર લૉનને બદલવા માટેના કન્વર્ઝન ચાર્જિસ અથવા તેનાથી ઊલટું, વ્યાજ રીસેટ ક્લૉઝ હોવા અંગેની અને ઋણકર્તાના હિતને અસર કરતી અન્ય કોઈપણ બાબત (અને/અથવા લૉનની અરજીની પ્રક્રિયા/મંજૂરીમાં સામેલ તમામ ચાર્જિસ સહિત અન્ય કોઈપણ 'કુલ ખર્ચ') અંગેની તમામ માહિતી ઋણકર્તા સમક્ષ પારદર્શક રીતે જાહેર કરશે.

3. જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ

a) CIHL એ વાતની ખાતરી કરશે કે જાહેરાત અને પ્રચાર-પ્રસાર સંબંધિત તમામ સામગ્રી સ્પષ્ટ હોય અને ગેરમાર્ગે દોરનારી ન હોય.

b) કોઈપણ માધ્યમમાં આપવામાં આવતી અને કોઈ સેવા અથવા પ્રોડક્ટ તરફ ધ્યાન ખેંચતી હોય તેવી કોઈપણ જાહેરાત અને પ્રચાર-પ્રસાર સંબંધિત સાહિત્યમાં વ્યાજદરનો સંદર્ભ સામેલ હોય, તો CIHL એ પણ સૂચિત કરશે કે અન્ય કોઈ ફી અને ચાર્જિસ લાગુ થાય છે કે કેમ તથા સંબંધિત નિયમો અને શરતોની સંપૂર્ણ વિગતો વિનંતી કરવા પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવે.

c) CIHL શાખાઓમાં નોટિસ મૂકીને; ટેલિફોન અથવા હેલ્પલાઇન દ્વારા; કંપનીની વેબસાઇટ પર; નિયુક્ત સ્ટાફ / હેલ્પ ડેસ્ક દ્વારા; અથવા સર્વિસ ગાઇડ / ટેરિફ શિડ્યુલ પૂરાં પાડીને વ્યાજદર, સામાન્ય ફી અને ચાર્જિસ વિશેની માહિતી પૂરી પાડશે.

d) જો CIHL સહાયક સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે કોઈ થર્ડ પાર્ટીની સેવાઓ લે છે, તો તે એ વાતની ખાતરી કરશે કે આવી થર્ડ પાર્ટી ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતી (જો કોઈ ઉપલબ્ધ હોય તો)ની એટલી જ ગુપ્તતા અને સુરક્ષા જાળવે જેટલી તે પોતે જાળવે છે.

e) જો ગ્રાહકની સંમતિ મેળવવામાં આવી હોય (મેઇલ દ્વારા, કસ્ટમર સર્વિસ નંબર પર અથવા કંપનીની વેબસાઇટ પર રજિસ્ટ્રેશન કરીને) તો, CIHL ગ્રાહકોને સમયાંતરે તેમણે મેળવેલી પ્રોડક્ટ્સની વિવિધ વિશેષતાઓ અથવા અન્ય પ્રોડક્ટ્સની પ્રમોશનલ ઑફર્સ વિશે જાણ કરી શકે છે.

f) CIHL પ્રોડક્ટ્સ/સેવાઓનું વેચાણ કરવા માટે જેમની સેવાઓ લે છે, તે ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સી (DSA) માટેની નિર્ધારિત આચારસંહિતા ધરાવે છે.

4. લૉન્સ

4.1 લૉન માટેની અરજીઓ અને તેની પર હાથ ધરવામાં આવતી પ્રક્રિયા

a) ઋણકર્તા સાથેનો તમામ સંદેશાવ્યવહાર માતૃભાષામાં અથવા ઋણકર્તા સમજી શકે તેવી ભાષામાં થવો જોઈએ.

b) CIHL લૉનની અરજીપ્રક્રિયા હાથ ધરવા માટે ચૂકવવાપાત્ર થતાં ફી/ચાર્જિસ, જો લૉનની રકમ મંજૂર ન થાય/વિતરિત કરવામાં ન આવે તો પરત મળવાપાત્ર ફીની રકમ, પૂર્વ-ચૂકવણીના વિકલ્પો અને ચાર્જિસ (જો કોઈ હોય તો), મોડી પરત-ચૂકવણી માટેના દંડના ચાર્જિસ (જો કોઈ હોય તો), ફિક્સ્ડ દરથી ફ્લોટિંગ દર પર લૉનને બદલવા માટેના કન્વર્ઝન ચાર્જિસ અથવા તેનાથી ઊલટું, વ્યાજ રીસેટ ક્લૉઝ હોવા અંગેની અને ઋણકર્તાના હિતને અસર કરતી અન્ય કોઈપણ બાબત અંગેની તમામ માહિતી ઋણકર્તા સમક્ષ પારદર્શક રીતે જાહેર કરશે.

c) લૉનના અરજીપત્રકમાં ઋણકર્તાના હિતને અસર કરતી હોય તેવી જરૂરી માહિતીનો સમાવેશ કરવામાં આવશે. લૉનના અરજીપત્રકમાં અરજીપત્રક સાથે સોંપવાના જરૂરી દસ્તાવેજોની યાદી દર્શાવવામાં આવી શકે છે.

d) CIHL લૉનની તમામ અરજીઓ પ્રાપ્ત થયાંની સ્વીકૃતિ આપવાની પ્રક્રિયા ધરાવે છે.

4.2 લૉનનું મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો

a) સામાન્ય રીતે, લૉનના અરજીપત્રક પર પ્રક્રિયા હાથ ધરવા માટે જરૂરી તમામ વિગતો અરજી સમયે જ એકઠી કરવામાં આવશે. જો વધારાની કોઈ પણ માહિતીની જરૂર જણાશે તો, ગ્રાહકનો ફરીથી સંપર્ક કરવામાં આવશે.

b) CIHL ઋણકર્તાને મંજૂરીપત્ર દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવેલી લૉનની રકમની સાથે વાર્ષિક વ્યાજદર, EMIનું માળખું, પૂર્વ-ચૂકવણીના ચાર્જિસ સહિતના તમામ નિયમો અને શરતો લેખિતમાં જણાવશે અને ઋણકર્તા દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની લેખિત સ્વીકૃતિને તેના રેકોર્ડ પર રાખશે.

c) CIHL દરેક ઋણકર્તાને લૉન મંજૂર કરવાના/વિતરિત કરવાના સમયે સ્વીકૃતિની સામે લૉનના કરારની નકલ અને તેની સાથે લૉનના કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા તમામ બિડાણોની એક-એક નકલ આપશે.

4.3 લૉનની અરજી સ્વીકારવામાં નહીં આવી હોવાની જાણ કરવી

CIHL ગ્રાહકના લૉનના અરજીપત્રક પર પ્રક્રિયા હાથ ધરી શકે તેમ ન હોય, તો તેવા સંજોગોમાં તે ગ્રાહકને કારણ સાથે લેખિતમાં જાણ કરશે.

4.4 નિયમો તેમજ શરતોમાં ફેરફાર સહિત લૉનનું વિતરણ

a) લૉનનું વિતરણ વિતરણના શિડ્યૂલ/વિતરણની વિનંતી મુજબ કરવામાં આવશે.

b) CIHL ઋણકર્તાને પ્રાદેશિક ભાષામાં અથવા ઋણકર્તા સમજી શકે તેવી ભાષામાં વિતરણના શિડ્યૂલ, વ્યાજદર, સર્વિસ ચાર્જિસ, પૂર્વ-ચૂકવણીના ચાર્જિસ, અન્ય લાગુ પડતી ફી/ચાર્જિસ વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર અંગેની જાણ કરશે. CIHL એ વાતની પણ ખાતરી કરશે કે, વ્યાજદર અને ચાર્જિસમાં થતાં ફેરફારો માત્ર ભાવિ અસરથી લાગુ થાય. આ સંદર્ભમાં યોગ્ય શરતને લૉનના કરારમાં સામેલ કરવી જોઈએ.

c) જો આવો ફેરફાર ગ્રાહક માટે ગેરફાયદાકારક હોય, તો જો ગ્રાહક તેનું ખાતું બંધ કરવા અથવા સ્વિચ કરવા માગતા હોય, તો CIHL તેમની પાસેથી કોઈ વધારાનો ચાર્જ વસૂલશે નહીં.

d) કરાર હેઠળ લૉન પાછી ખેંચવાનો/ચૂકવણીમાં ઝડપ લાવવાનો અથવા કામગીરીના અથવા વધારાની જામીનગીરીઓ મેળવવાના નિર્ણય લૉનના કરારને અનુરૂપ હોવા જોઈએ.

e) CIHL તમામ બાકી લેણાંની ચૂકવણી અથવા લૉનની બાકી રકમની વસૂલાત થઈ જવા પર તમામ જામીનગીરીઓ મુક્ત કરશે પરંતુ શરત એ છે કે ઋણકર્તા વિરુદ્ધ અન્ય કોઈ કાયદેસરના અધિકાર અથવા ધારણાધિકાર (લિયન) અથવા અન્ય કોઈ દાવા ન હોય. (જો સેટ-ઑફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો ઋણકર્તાને બાકી રહેલા દાવાઓની સંપૂર્ણ વિગતોની સાથે આ સંબંધે નોટિસ આપવામાં આવશે અને જે શરતો હેઠળ HFCs સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચૂકવણી ન થાય ત્યાં સુધી જામીનગીરીઓ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે, તેની જાણ

કરવામાં આવશે).

4.5 બાંયધરી આપનારાઓ

જો કોઈ ઋણકર્તા માટે બાંયધરી આપનારી વ્યક્તિ લેવામાં આવી હોય, તો તેવા સંજોગોમાં CIHL તેમને નીચે મુજબની જાણ કરશે:

a) બાંયધરી આપનારી વ્યક્તિ તરીકે તેમની જવાબદારી;

b) દેણદારીની એ રકમ કે જેને ચૂકવવા માટે તેઓ કંપની પ્રત્યે કટિબદ્ધ રહેશે;

c) એવા સંજોગો જેમાં CIHL તેમને તેમની દેણદારી ચૂકવવા માટે જણાવશે;

d) જો તેઓ બાંયધરી આપનારી વ્યક્તિ તરીકે ચૂકવણી કરવામાં નિષ્ફળ જાય, તો શું કંપની પાસે કંપનીમાં રહેલા તેમના અન્ય નાણાંનો ઉપયોગ કરવાનો અધિકાર રહેશે કે નહીં;

e) બાંયધરી આપનારી વ્યક્તિ તરીકે તેમની જવાબદારીઓ કોઈ ચોક્કસ રકમ સુધી મર્યાદિત છે કે અમર્યાદિત છે; અને

f) એવા સમય અને સંજોગો કે જેમાં બાંયધરી આપનારી વ્યક્તિ તરીકે તેમને જવાબદારીઓમાંથી મુક્ત કરવામાં આવશે.

g) જો બાંયધરી આપનારી વ્યક્તિ બાકી લેણાંની ચૂકવણી કરવા માટે પૂરતા સાધનો હોવા છતાં, લેણદાર/ધિરાણકર્તા દ્વારા કરવામાં આવેલી માંગનું પાલન કરવાનો ઇનકાર કરે છે, તો તેવી બાંયધરી આપનારી વ્યક્તિને પણ વિલફુલ ડિફોલ્ટર ગણવામાં આવશે.

4.6 બૉર્ડ ઑફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી

CIHLના બૉર્ડ ઑફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા ફરિયાદો અને સમસ્યાઓના નિરાકરણ માટે સંસ્થામાં યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર નક્કી કરવું જોઈએ. આ તંત્ર એ વાતની ખાતરી કરશે કે, ધિરાણ આપનારી સંસ્થાના પદાધિકારીઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો સાંભળવામાં આવે અને ઓછામાં ઓછાં તેનાથી ઉપલા સ્તરે તેનો નિકાલ કરવામાં આવે.

CIHLના બૉર્ડ ઑફ ડિરેક્ટર્સે ફેર પ્રેક્ટિસ કૉડના પાલન અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરે ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની કામગીરીની સમયાંતરે સમીક્ષા કરવી જોઈએ.

4.7 જામીનગીરીઓ / માલિકીહકના દસ્તાવેજો મુક્ત કરવા [જંગમ / સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો]

CIHL નિયમનકારી માર્ગદર્શિકા મુજબ લૉનની સંપૂર્ણ ચૂકવણી અથવા પતાવટ થવા પર જામીનગીરીઓ અને માલિકીહકના દસ્તાવેજો સમયસર મુક્ત કરવાની ખાતરી આપવા માટે કટિબદ્ધ છે.

(a) સામાન્ય સિદ્ધાંત

લૉનની બાકી રકમની સંપૂર્ણ ચૂકવણી અથવા વસૂલાત પર, કંપની દ્વારા ઋણકર્તા સામે રાખવામાં આવેલા સેટ-ઑફ અથવા ધારણાધિકાર (લિએન)ના કોઈપણ કાયદેસરના અધિકારને આધીન, CIHL હસ્તગત કરેલી તમામ જામીનગીરીઓ મુક્ત કરશે. આ પ્રકારના કિસ્સાઓમાં, ઋણકર્તાને બાકી રહેલા દાવાઓની સંપૂર્ણ વિગતો અને એવા સંજોગો કે જેમાં કંપની દાવાઓની પતાવટ ન થાય ત્યાં સુધી દસ્તાવેજો પોતાની પાસે રાખી શકે છે, તે અંગે લેખિતમાં જાણ કરવામાં આવશે.

(b) દસ્તાવેજોને સમયસર મુક્ત કરવા

જંગમ અથવા સ્થાવર મિલકતને લગતા તમામ મૂળ દસ્તાવેજો, જે ઋણકર્તા અથવા જામીનગીરી પૂરી પાડનારી વ્યક્તિ દ્વારા જામીનગીરીનો હિત ઊભો કરવાના હેતુથી સોંપવામાં આવ્યાં હોય, તેને લૉન ખાતાની સંપૂર્ણ ચૂકવણી અથવા પતાવટના 30 દિવસની અંદર પરત કરવામાં આવશે. આ સાથે જ, CIHL સંબંધિત રજિસ્ટ્રીઝ (દા.ત. CERSAI, રજિસ્ટ્રાર ઑફ કંપનીઝ) પાસે નોંધાયેલા કોઈપણ ચાર્જિસને દૂર કરશે.

(c) એકત્રિકરણના વિકલ્પો

ઋણકર્તાઓ તેમની પસંદગી મુજબ જ્યાંથી લૉન મેળવવામાં આવી હતી તે CIHLની તે શાખામાંથી અથવા તો જ્યાં દસ્તાવેજો રાખવામાં આવ્યાં હોય તેવી અન્ય ઑફિસમાંથી મૂળ દસ્તાવેજો મેળવવાનું પસંદ કરી શકે છે.

(d) મંજૂરીપત્રમાં જાહેર કરવું

લાગુ થતી તારીખે અથવા ત્યારબાદ વિતરણ કરવામાં આવેલી તમામ લૉનના મૂળ દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમયમર્યાદા અને સ્થળનો મંજૂરીપત્રમાં સ્પષ્ટપણે ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે.

(e) દસ્તાવેજોને મુક્ત કરવામાં વિલંબ

જો અહીં નીચે જણાવેલી બાબતોમાં મોડું થાયઃ

- મૂળ દસ્તાવેજો મુક્ત કરવામાં અથવા
- લૉન બંધ થયાં પછીના 30 દિવસની સમયમર્યાદા બાદ રજિસ્ટ્રીઝમાં ચાર્જ સેટિસ્ફેક્શન ફોર્મ ફાઇલ કરવાના કિસ્સામાં, CIHL ઋણકર્તાને વિલંબનું કારણ જણાવશે.

જે કિસ્સામાં વિલંબ માટે CIHL જવાબદાર હોય, ત્યાં ઋણકર્તાને વિલંબના પ્રતિદિન ₹ 5,000 (નિયમનકારી ફેરફારોને આધીન) લેખે વળતર આપવામાં આવશે. મૂળ દસ્તાવેજો ગુમ થઈ જવા અથવા તેને નુકસાન પહોંચવા (સંપૂર્ણ અથવા આંશિક)ના કિસ્સામાં, CIHL:

- ઋણકર્તાને પ્રમાણિત અથવા ડુપ્લિકેટ નકલો મેળવવામાં સહાય કરશે,
- દસ્તાવેજો પરત મેળવવા પાછળ થતો ખર્ચ પોતે ભોગવશે, અને
- ઉપર જણાવ્યાં મુજબનું જ વળતર આપશે.

જોકે, આ પ્રકારના કિસ્સાઓમાં, CIHLને વધારાના 30 દિવસની છૂટ આપવામાં આવશે અને દંડ કુલ 60 દિવસના વિલંબ પછી જ લાગુ થશે.

(f) ઋણકર્તાનું અવસાન

એકમાત્ર ઋણકર્તાનું અથવા તમામ સંયુક્ત ઋણકર્તાઓનું મૃત્યુ થવાના કિસ્સામાં, CIHL કાયદેસરના વારસદારોને મૂળ દસ્તાવેજો સોંપવા માટેની દસ્તાવેજી પ્રક્રિયાનું પાલન કરશે. આ પ્રક્રિયા સાર્વજનિક રૂપે કંપનીની વેબસાઇટ પર સંદર્ભ માટે ઉપલબ્ધ રહેશે.

4.8 કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS):

(a) CIHL તમામ સંભવિત ઋણકર્તાઓને લૉન કરાર કરતાં પહેલા માહિતગાર નિર્ણય લેવામાં મદદરૂપ થવા માટે KFS પૂરું પાડશે, જે 15 એપ્રિલ, 2024ના રોજ 'કી ફેક્ટ્સ સ્ટેટમેન્ટ (KFS) ફૉર લૉન્સ એન્ડ એડવાન્સિસ' પરના RBIના પરિપત્રમાં નિર્ધારિત કરવામાં આવેલા અને સમયાંતરે સુધારવામાં આવેલા પ્રમાણભૂત ફોર્મેટ મુજબ રહેશે. KFS આ પ્રકારના ઋણકર્તાઓ સમજી શકે તેવી ભાષામાં હોવું જોઈએ. KFSનું વિષયવસ્તુ ઋણકર્તાને સમજાવવામાં આવશે અને તેઓ તેને સમજી ગયાં છે, તેની સ્વીકૃતિ મેળવવામાં આવશે.

(b) KFSને એક વિશિષ્ટ દરખાસ્ત નંબરની સાથે પૂરું પાડવામાં આવશે અને સાત દિવસ કે તેથી વધુ મુદતની લૉન માટે તેની માન્યતાનો સમયગાળો ઓછામાં ઓછો ત્રણ (03) કાર્ય દિવસનો રહેશે તથા સાત દિવસથી ઓછી મુદતની લૉન માટે તેની માન્યતાનો સમયગાળો એક (01) કાર્ય દિવસનો રહેશે. KFSમાં વાર્ષિક ટકાવારી દર (APR)ના કમ્પ્યુટેશનની શીટ અને લૉનની મુદત દરમિયાન લૉનનું એમોર્ટાઇઝેશન શિડ્યૂલ પણ સામેલ કરવામાં આવશે. APRમાં કંપની દ્વારા લેવામાં આવતા તમામ ચાર્જીસનો સમાવેશ કરવામાં આવશે. નોંધઃ [માન્યતાનો સમયગાળો એટલે કંપની દ્વારા ઋણકર્તાને KFS પૂરું પાડવામાં આવ્યાં પછી, લૉનની શરતો સાથે સંમત થવા માટે ઋણકર્તાને પ્રાપ્ત થતો સમયગાળો. કંપની KFSમાં દર્શાવેલ લૉનની શરતોથી બંધાયેલી રહેશે, જો ઋણકર્તા દ્વારા માન્યતાના સમયગાળા દરમિયાન તેની સાથે સંમત થવામાં આવે.]

(c) કંપની દ્વારા થર્ડ-પાર્ટી સર્વિસ પ્રોવાઇડર્સ વતી ઋણકર્તાઓ પાસેથી વાસ્તવિક ધોરણે વસૂલવામાં આવતા ચાર્જિસ, જેમ કે વીમાના ચાર્જિસ, કાયદાકીય ચાર્જિસ વગેરે પણ APRનો હિસ્સો હશે અને તેને અલગથી દર્શાવવામાં આવશે. એવા તમામ કિસ્સાઓમાં જેમાં કંપની આવા ચાર્જિસ વસૂલતી હોય, તેમાં દરેક ચૂકવણી માટેની રસીદો અને સંબંધિત દસ્તાવેજો વાજબી સમયની અંદર ઋણકર્તાને પૂરાં પાડવામાં આવશે.

(d) જેનો KFSમાં ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો ન હોય તેવા કોઈપણ ફી, ચાર્જિસ વગેરેને કંપની દ્વારા લૉનની મુદત દરમિયાન કોઈપણ તબક્કે ઋણકર્તાની સ્પષ્ટ સંમતિ વિના ઋણકર્તા પાસેથી વસૂલી શકાશે નહીં.

(e) KFSને લૉનના કરારના ભાગરૂપે પ્રદર્શિત કરવા માટે સમરી બૉક્સ તરીકે પણ સામેલ કરવામાં આવશે.

4.9 કંપની દ્વારા વસૂલવામાં આવતા વધુ પડતા વ્યાજનું નિયમન:

(a) કંપનીનું બૉર્ડ ફંડનો ખર્ચ, માર્જિન અને રિસ્ક પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબળોને ધ્યાનમાં લઈને વ્યાજદરનું મોડલ અપનાવશે અને લૉન તથા ધિરાણો માટે વસૂલવામાં આવતા વ્યાજનો દર નક્કી કરશે. વ્યાજદર અને જોખમના વર્ગીકરણ માટેનો અભિગમ તેમજ ઋણકર્તાઓની વિવિધ કેટેગરીઓ માટે અલગ-અલગ વ્યાજદર વસૂલવા માટેના તર્ક અંગે ઋણકર્તા અથવા ગ્રાહકને અરજીપત્રકમાં જણાવવામાં આવશે અને મંજૂરીપત્રમાં તેની સ્પષ્ટપણે જાણ કરવામાં આવશે. કંપનીનું બૉર્ડ દંડ પેટે વસૂલવામાં આવતા ચાર્જિસ માટેની સ્પષ્ટપણે નિર્ધારિત પૉલિસી પણ તૈયાર રાખશે.

(b) વ્યાજદર અને જોખમના વર્ગીકરણ માટેનો અભિગમ તેમજ દંડ પેટે વસૂલવામાં આવતાં ચાર્જિસ (જો કોઈ હોય તો) અંગેની વિગતો કંપનીઓની વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે અથવા સંબંધિત સમાચારપત્રોમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવશે. વેબસાઇટ પર અથવા અન્ય કોઈ રીતે પ્રકાશિત કરવામાં આવેલી વિગતોને જ્યારે પણ વ્યાજદરમાં ફેરફાર થાય ત્યારે અપડેટ કરવામાં આવશે.

(c) વ્યાજદર વાર્ષિક ધોરણે નક્કી કરેલો દર હોવો જોઈએ, જેથી ઋણકર્તાને તેમના ખાતામાંથી વસૂલવામાં આવતા ચોક્કસ દરો અંગે જાણકારી રહે.

(d) ઋણકર્તાઓ પાસેથી વસૂલવામાં આવેલા હપ્તાઓમાં વ્યાજ અને મુદ્દલ વચ્ચેનું વિભાજન સ્પષ્ટપણે દર્શાવેલું હોવું જોઈએ.

(e) વ્યાજદર અતિશય વધારે ન હોવા જોઈએ અને કંપનીએ વ્યાજદરો તેમજ પ્રોસેસિંગ અને અન્ય ચાર્જિસ (દંડ પેટે વસૂલવામાં આવતાં ચાર્જિસ, જો કોઈ હોય તો, સહિત) નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ નિર્ધારિત કરવી જોઈએ. આ સંબંધમાં લૉનના નિયમો અને શરતોના સંદર્ભમાં પારદર્શકતા અંગેના આ કોડમાં આપેલા નિર્દેશોને ધ્યાનમાં રાખવાના રહેશે. કંપની પ્રક્રિયા અને સંચાલન પર દેખરેખ રાખવા માટે એક આંતરિક તંત્ર પણ ગોઠવશે, જેથી કરીને ઋણકર્તાઓ સાથેના સંદેશાવ્યવહારમાં પૂરતી પારદર્શકતાની ખાતરી કરી શકાય.

4.10 ગુપ્તતા અને ખાનગી

વર્તમાન અને ભૂતકાળના તમામ ગ્રાહકોની વ્યક્તિગત માહિતીને ગુપ્ત અને ખાનગી રાખવામાં આવશે [ગ્રાહકો જ્યારે CIHLના ગ્રાહકો ન રહ્યાં હોય ત્યારે પણ] અને તે નીચેના સિદ્ધાંતો તેમજ પૉલિસી દ્વારા માર્ગદર્શિત થશે. CIHL નીચેના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓ સિવાય, ગ્રાહકોના ખાતા સંબંધિત માહિતી અથવા ડેટા કોઇને પણ જણાવશે નહીં, જેમાં તેમના ગ્રૂપની અન્ય કંપનીઓ/સંસ્થાઓનો પણ સમાવેશ થાય છે:

a) જો કાયદા દ્વારા માહિતી આપવાની ફરજ પાડવામાં આવે.

b) જો માહિતી જાહેર કરવી એ જનતા પ્રત્યેની ફરજ હોય.

c) જો CIHLના હિતમાં માહિતી આપવી જરૂરી હોય (દાખલા તરીકે, છેતરપિંડી અટકાવવા માટે) પરંતુ માર્કેટિંગના હેતુઓ માટે માહિતી પૂરી પાડવામાં આવશે નહીં.

d) જો ગ્રાહક કંપનીને માહિતી જાહેર કરવા માટે કહે અથવા ગ્રાહકની મંજૂરી હોય તો.

e) જો ગ્રાહકો વિશે સંદર્ભ આપવા માટે કહેવામાં આવે, તો તે આપતા પહેલા ગ્રાહક પાસેથી અગાઉથી લેખિતમાં મંજૂરી લેવામાં આવશે.

f) ગ્રાહકને કંપની પાસે રહેલી તેમની વ્યક્તિગત માહિતીને મેળવવા માટે વર્તમાન કાયદાકીય માળખા હેઠળ તેમના અધિકારોની મર્યાદા વિશે જાણ કરવામાં આવશે.

g) કંપની માર્કેટિંગના હેતુઓ માટે ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ કરશે નહીં, સિવાય કે ગ્રાહકે આમ કરવા માટે કંપનીને અધિકૃત કરી હોય.

4.11 ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓ

a) ગ્રાહકોની વિગતો જો ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને આપવામાં આવનારી હોય તો, તેના અંગે તેમને જાણ કરવામાં આવશે.

b) કંપની ગ્રાહકોના વ્યક્તિગત ઋણ અંગે ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને માહિતી આપી શકે છે, જો:

i. ગ્રાહક તેમની ચૂકવણી ન કરી શક્યા હોય;

ii. ઋણની રકમ વિવાદાસ્પદ ન હોય; અને

iii. કંપનીની ઔપચારિક માગણી બાદ ગ્રાહકે તેમના ઋણની ચૂકવણી કરવા માટે એવા કોઈ પ્રસ્તાવ રજૂ કર્યા ન હોય જેનાથી કંપની સંતુષ્ટ હોય.

c) આવા કિસ્સાઓમાં, કંપની ગ્રાહકને લેખિતમાં જાણ કરશે કે તેઓ ગ્રાહકના ઋણ વિશેની માહિતી ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને આપવાની યોજના બનાવી રહ્યાં છે.

d) CIHL ગ્રાહકના ખાતા વિશેની અન્ય માહિતી ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને આપી શકે છે, જો ગ્રાહકે તેમને આમ કરવા માટેની મંજૂરી આપી હોય.

e) જો ગ્રાહક દ્વારા માગણી કરવામાં આવે, તો CIHL દ્વારા ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને આપવામાં આવેલી માહિતીની નકલ ગ્રાહકને પૂરી પાડવામાં આવશે.

4.12. લેણાંની વસૂલાત

4.8.1 જ્યારે પણ લૉન આપવામાં આવે છે, ત્યારે CIHL ગ્રાહકને પરત-ચૂકવણીની રકમ, સમયગાળો અને તેની સામયિકતાના માધ્યમથી લૉન પરત કરવાની પ્રક્રિયા વિશે જાણ કરશે. ચૂક થવાના કિસ્સામાં, લેણાંની વસૂલાત માટે દેશના કાયદાઓ અનુસાર નિર્ધારિત પ્રક્રિયાનું પાલન કરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને નોટિસ મોકલીને અથવા વ્યક્તિગત મુલાકાત લઈને યાદ અપાવવાનો અને/અથવા જો કોઈ જામીનગીરી હોય, તો તેનો કબજો લેવાનો સમાવેશ થશે.

4.8.2 CIHLની વસૂલાત પદ્ધતિઓ સૌજન્ય, ન્યાયી વ્યવહાર અને સમજાવટ પર આધારિત છે. CIHL ગ્રાહકોને લેણાં અંગેની તમામ માહિતી પૂરી પાડશે અને લેણાંની ચૂકવણી માટે પૂરતી નોટિસ આપવાનો પ્રયત્ન કરશે.

4.8.3 સ્ટાફના તમામ સભ્યો અથવા લેણાંની વસૂલાત અને/અથવા જામીનગીરીનો કબજો લેવા માટે કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત કોઈપણ વ્યક્તિ નીચે મુજબની માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરશે:

a) સામાન્ય રીતે ગ્રાહકનો સંપર્ક તેમની પસંદગીના સ્થળે કરવામાં આવશે અને જો કોઈ ચોક્કસ સ્થળ જણાવવામાં ન આવ્યું હોય, તો તેમના રહેઠાણના સ્થળે અને જો તેઓ તેમના રહેઠાણના સ્થળે ઉપલબ્ધ ન હોય, તો વ્યવસાયના સ્થળે તેમનો સંપર્ક કરવામાં આવશે.

b) પહેલીવાર સંપર્ક કરતી વખતે ગ્રાહકને કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવાની ઓળખ અને સત્તા વિશે જાણ કરવામાં આવશે.

c) ગ્રાહકની ગુપ્તતાનો આદર કરવામાં આવશે.

d) ગ્રાહક સાથે સભ્ય રીતે વાતચીત કરવામાં આવશે.

e) ગ્રાહકનો સંપર્ક સવારે 07:00 વાગ્યાથી સાંજના 07:00 વાગ્યાની વચ્ચે કરવામાં આવશે, સિવાય કે ગ્રાહકના વ્યવસાયના વિશેષ સંજોગોમાં અન્યથા જરૂરી હોય.

Translation of this particular cell is given in the above cell.

f) ગ્રાહક દ્વારા કોઈ ચોક્કસ સમયે અથવા કોઈ ચોક્કસ સ્થળે ફોન ન કરવા માટે કરવામાં આવેલી વિનંતીનો CIHL દ્વારા આદર કરવામાં આવશે.

g) ફોન કરવાનો સમય અને સંખ્યા તથા વાતચીતની વિગતોનું દસ્તાવેજીકરણ કરવામાં આવશે.

h) લેણાં અંગેના વિવાદો અથવા મતભેદોનું નિરાકરણ પરસ્પર સ્વીકાર્ય અને વ્યવસ્થિત રીતે લાવવાના પ્રયત્નો કરવામાં આવશે.

i) લેણાંની વસૂલાત માટે ગ્રાહકના સ્થળની મુલાકાત લેતી વખતે શિષ્ટાચાર અને મર્યાદા જાળવવી જોઈએ.

j) કુટુંબમાં શોક અથવા અન્ય કોઈ આફતના પ્રસંગો જેવા અયોગ્ય પ્રસંગોએ લેણાંની વસૂલાત માટે ફોન કરવાનું કે મુલાકાત લેવાનું ટાળવામાં આવશે.

4.13. ફરિયાદો અને સમસ્યાઓ

a) CIHL તેની દરેક ઓફિસમાં ફરિયાદો અને સમસ્યાઓ પ્રાપ્ત કરવા, નોંધવા અને તેનો નિકાલ કરવા માટેની એક સિસ્ટમ અને પ્રક્રિયા ધરાવે છે.

b) CIHLના બૉર્ડ ઑફ ડિરેક્ટર્સે ફરિયાદ નિવારણની નીતિ સ્વીકારી છે અને તેને મંજૂરી આપી છે.

c) ગ્રાહક હંમેશા કંપનીની વેબસાઇટ પર કંપનીની ફરિયાદ નિવારણની નીતિ જોઈ શકે છે.

d) જો ગ્રાહક ફરિયાદ કરવા માગતા હોય, તો તેમને નીચે મુજબની સલાહ આપવામાં આવશે:

I. તેને કેવી રીતે કરવી

II. ફરિયાદ ક્યાં કરી શકાય છે

III. ફરિયાદ કેવી રીતે નોંધાવવી

IV. પ્રતિક્રિયા ક્યારે પ્રાપ્ત થશે

V. ફરિયાદના નિવારણ માટે કોનો સંપર્ક કરવો

VI. જો ગ્રાહક પરિણામથી ખુશ ના હોય તો શું કરવું.

VII. કંપનીના સર્વિસ સ્ટાફ ગ્રાહકના કોઈપણ પ્રશ્નોમાં ગ્રાહકને મદદ કરશે.

e) જો ગ્રાહક તરફથી લેખિતમાં ફરિયાદ મળી હોય, તો એક અઠવાડિયાની અંદર તેની સ્વીકૃતિ / પ્રતિભાવ આપવામાં આવશે. જો ગ્રાહક સેવા નંબર પર ફરિયાદ મળી હોય, તો ગ્રાહકને ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર આપવામાં આવશે અને વાજબી સમયગાળામાં ફરિયાદનો ઉકેલ લાવવામાં કેટલી પ્રગતિ થઈ છે, તેના અંગે માહિતી પૂરી પાડવામાં આવશે.

f) સમગ્ર મામલાની તપાસ કર્યા પછી, કંપની ગ્રાહકને તેમનો અંતિમ પ્રતિભાવ મોકલશે અથવા પ્રતિભાવ આપવા માટે તેમને શા માટે વધુ સમયની જરૂર છે, તેની સમજૂતી આપશે અને ફરિયાદ મળ્યાંનાં છ અઠવાડિયાની અંદર તેનો ઉકેલ લાવવાનો પ્રયત્ન કરશે અને જો ગ્રાહક હજુ પણ સંતુષ્ટ ન હોય, તો તેમની ફરિયાદને આગળ કેવી રીતે લઈ જવી તે અંગે તેમને માહિતી પૂરી પાડવામાં આવશે.

g) કંપનીની ઑફિસો / શાખાઓ અને સંપર્કની અન્ય વિગતો અમારી વેબસાઇટ પર દર્શાવવામાં આવી છે.

h) ગ્રાહકોને જો CIHL તરફથી સમયસર અને/અથવા સંતોષકારક પ્રતિભાવ ન મળે, તો તેઓ નીચેના સરનામે NHBને તેમની સમસ્યાઓ જણાવી શકે છે;

નેશનલ હાઉસિંગ બેંક

ડિપાર્ટમેન્ટ ઑફ રજિસ્ટ્રેશન એન્ડ સુપરવિઝન (ફરિયાદ નિવારણ સેલ), ચોથા માળ, કૉર 5એ, ઇન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર, લોધી રોડ,

નવી દિલ્હી - 110003

ઈ-મેઇલ: crcell@nhb.org.in

5. જનરલ

5.1. CIHLને જો જરૂરી લાગે તો, આ હેતુ માટે નિયુક્ત કરવામાં આવેલી એજન્સીઓ દ્વારા ગ્રાહકના રહેઠાણ અને/અથવા વ્યવસાયના ટેલિફોન નંબરો પર સંપર્ક કરીને અને/અથવા તેમના રહેઠાણ અને/અથવા વ્યવસાયના સરનામાની રૂબરૂ મુલાકાત લઈને લૉનની અરજીમાં તેમના દ્વારા દર્શાવવામાં આવેલી વિગતોની ચકાસણી કરી શકે છે.

5.2. જો ગ્રાહકના ખાતામાં થયેલી કોઈ લેવડદેવડની તપાસ કરવાની જરૂર હોય અને જો જરૂર પડે તો પોલીસ/અન્ય તપાસ એજન્સીઓને સહકાર આપવા માટે ગ્રાહકને જાણ કરવામાં આવશે.

5.3. ગ્રાહકને સલાહ આપવામાં આવશે કે. જો તેઓ છેતરપિંડી આચરે છે, તો તેમના ખાતામાં થતાં તમામ નુકસાન માટે તેઓ પોતે જવાબદાર ગણાશે અને જો ગ્રાહક વાજબી કાળજી રાખ્યા વગર વર્તે છે અને તેના કારણે નુકસાન થાય છે, તો ગ્રાહક તેના માટે પણ પોતે જ જવાબદાર ગણાઈ શકે છે.

5.4. CIHL નીચેની કોઈપણ એક અથવા એકથી વધુ ભાષાઓમાં તેમના ઉત્પાદનો અને સેવાઓને પ્રદર્શિત કરશે: હિન્દી, અંગ્રેજી અથવા અન્ય કોઈ યોગ્ય સ્થાનિક ભાષા.

5.5. CIHL ધિરાણની બાબતમાં જાતિ, જ્ઞાતિ, ધર્મ અને શારીરિક વિકલાંગતાના આધારે ભેદભાવ કરતી નથી.

5.6. લૉન ખાતાના ટ્રાન્સફર માટેની કોઈપણ વિનંતી, પછી તે ઋણકર્તા તરફથી હોય અથવા બેંક/નાણાકીય સંસ્થા તરફથી હોય, તેની પ્રક્રિયા સામાન્ય રીતે હાથ ધરવામાં આવે છે, તે જ રીતે હાથ ધરવામાં આવશે.

5.7. CIHL નીચે મુજબ આ કૉડને જાહેર કરશે:

a) વર્તમાન અને નવા ગ્રાહકોને આ કૉડની નકલ પૂરી પાડવામાં આવશે;

b) વિનંતી કરવા પર આ કૉડ કાઉન્ટર પર અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક કમ્યુનિકેશન અથવા મેઇલ દ્વારા ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે;

c) દરેક શાખામાં અને તેમની વેબસાઇટ પર આ કૉડ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે; અને

d) એ વાતની ખાતરી કરવામાં આવશે કે, તેમના સ્ટાફને આ કૉડ વિશે તમામ પ્રાસંગિક માહિતી પૂરી પાડવા અને આ કૉડને અમલમાં મૂકવા માટેની તાલીમ આપવામાં આવે.

5.8. CIHLના બૉર્ડ ઑફ ડિરેક્ટર્સ સમયાંતરે ફેર પ્રેક્ટિસ કૉડના પાલન અને ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની કામગીરીની સમીક્ષા કરશે.

Translation of this particular cell is given in the above cell.

5.9. જ્યારે પણ લૉન આપવામાં આવે ત્યારે કંપનીએ પરત ચૂકવણીના શિડ્યૂલ દ્વારા પરત ચૂકવણીની રકમ, મુદત અને સમયગાળાની રીતે ગ્રાહકોને પરત ચૂકવણીની પ્રક્રિયા સમજાવવી જોઈએ.

5.10. કંપનીએ વસૂલાતની પોલિસી તૈયાર કરી છે, જે પરત ચૂકવણીની પ્રક્રિયા અને રીકવરી એજન્ટ રાખવા સંબંધિત માર્ગદર્શિકા ધરાવે છે.

5.11. કંપની અને વ્યક્તિગત ઋણકર્તા વચ્ચે સંમત થયેલી હાઉસિંગ લૉનના મુખ્ય નિયમો અને શરતોની સંક્ષિપ્તમાં સારી રીતે સમજણ પૂરી પાડવી. કંપનીએ ફોર્મેટ મુજબના કિસ્સાઓમાં આવી લોનની MITC ધરાવતો દસ્તાવેજ મેળવવો જોઈએ.

5.12. કંપનીએ ઋણકર્તા સમજી શકે તેવી ભાષાઓમાં MITC તૈયાર કરી છે અને જે કંપની અને ઋણકર્તા વચ્ચે યોગ્ય રીતે અમલમાં મૂકવામાં આવે છે.

5.13. વિવિધ મુખ્ય પાસાઓ દર્શાવવા, જેમ કે, સર્વિસ ચાર્જિસ, વ્યાજદર, દંડાત્મક ચાર્જિસ (જો કોઈ હોય તો), પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ, પ્રોડક્ટની માહિતી, વિવિધ લેવડદેવડો માટેના સમયના ધોરણો અને ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર, વગેરે.

5.14. સામાન્ય વ્યાજ ઉપરાંત, કંપની એડહોક સુવિધાઓ માટે વધારાનું વ્યાજ, કોઈપણ લેણાંની ચૂકવણીમાં થતાં વિલંબ અથવા ચૂક બદલ દંડાત્મક ચાર્જિસ / ડિફોલ્ટ વ્યાજ વસૂલ કરી શકે છે. દંડાત્મક ચાર્જિસ અને મોડી પરત-ચૂકવણી માટેના અન્ય ચાર્જિસ તેમજ ચૂકની અન્ય ઘટનાઓની વિગતો લૉનના કરારમાં જણાવવામાં આવશે અને મંજૂરીપત્ર/ટર્મ શીટ દ્વારા પણ તેની જાણ કરવામાં આવશે. અન્ય નાણાકીય ચાર્જિસ (જો કોઈ હોય તો) જેમ કે, પ્રોસેસિંગ ચાર્જિસ, ચેક બાઉન્સ થવાના ચાર્જિસ, પૂર્વ-ચૂકવણી / ફોરક્લોઝરના ચાર્જિસ, આંશિક વિતરણના ચાર્જિસ, ચેક સ્વેપ્સ, કૅશ હેન્ડલિંગ ચાર્જિસ, RTGS/અન્ય રેમિટન્સ ચાર્જિસ, કમિટમેન્ટ ફી, વિવિધ અન્ય સેવાઓ પરના ચાર્જિસ જેવા કે, નો ડ્યુ સર્ટિફિકેટ્સ ઇશ્યૂ કરવું, NOC, મિલકતો/જામીનગીરી પરનો ચાર્જ સોંપવાના પત્રો, સિક્યોરિટી સ્વેપ અને એક્સચેન્જ ચાર્જિસ વગેરે કંપની દ્વારા જ્યાં પણ જરૂરી લાગે ત્યાં વસૂલવામાં આવશે. વધુમાં, ગૂડ્સ એન્ડ સર્વિસિઝ ટેક્સ અને અન્ય કરવેરા, શુલ્ક કે વધારાની રકમ સમયાંતરે લાગુ પડતા દરે વસૂલવામાં આવશે.