

AHFPL વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ

1.

પરિચય

17મી ફેબ્રુઆરી 2021ના રોજ આરબીઆઈ દ્વારા જારી કરાયેલા માસ્ટર ડાયરેક્ટન્સ-એનબીએફસી-એચએફસી 2021ના પાલનમાં, કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સે કંપનીના ગ્રાહકો સાથેના વ્યવસાયમાં પારદર્શિતા પ્રદાન કરવા માટે “ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ”માં સુધારો કર્યો છે, જે આવી હતી. તાત્કાલિક અસરથી અમલમાં આવશે.

શ્રેષ્ઠ કોર્પોરેટ પ્રેક્ટિસના ભાગરૂપે અને આરબીઆઈ દ્વારા સમયાંતરે જારી કરાયેલ માર્ગદર્શિકામાં સુધારાને અનુરૂપ અદાણી હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રા. લિમિટેડ (AHFPL) એ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (કોડ)નું સંકલન કર્યું છે અને કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા તાત્કાલિક અસરથી મંજૂર અને અપનાવવામાં આવ્યું છે.

આ કોડ સારી અને વાજબી પ્રેક્ટિસને પ્રોત્સાહન આપવા, પારદર્શિતા વધારવા, બજાર દળોને પ્રોત્સાહિત કરવા માટે સોદા કરે છે; ઉધાર લેનાર/ગ્રાહક અને કંપની વચ્ચે વાજબી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવું અને કંપનીની હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ સિસ્ટમમાં ગ્રાહકનો વિશ્વાસ વધારવા. કોડમાં નીચેના મુખ્ય ઘટકો છે.

1.2

ઉદ્દેશ્યો:

- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહારમાં લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરીને સારી અને ન્યાયી પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવું;
- પારદર્શિતા વધારવી જેથી ગ્રાહક સેવાઓની વ્યાજબી રીતે શું અપેક્ષા રાખી શકે તેની સારી સમજ મેળવી શકે;
- ઉચ્ચ ઓપરેટિંગ ધોરણો હાંસલ કરવા માટે, સ્પર્ધા દ્વારા બજાર દળોને પ્રોત્સાહિત કરવા;
- ગ્રાહક અને AHFPL વચ્ચે વાજબી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધને પ્રોત્સાહન આપવું; અને
- હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ સિસ્ટમમાં વિશ્વાસ વધારવા માટે.

1.3

કોડની અરજી

- આ કોડના તમામ ભાગો એએચએફપીએલ દ્વારા કાઉન્ટર પર, ફોન પર, પોસ્ટ દ્વારા, ઇન્ટરેક્ટિવ ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો દ્વારા, ઇન્ટરનેટ પર અથવા કોઈપણ અન્ય પદ્ધતિ દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવ્યા હોય તે તમામ ઉત્પાદનો અને સેવાઓને લાગુ પડશે.

- કોડ માર્કેટિંગ, લોન ઓરિજિનેશન પ્રોસેસિંગ અને સર્વિસિંગ અને કલેક્શન પ્રવૃત્તિઓ સહિતની કામગીરીના તમામ પાસાઓ પર લાગુ થશે. વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ પ્રત્યેની અમારી પ્રતિબદ્ધતા કર્મચારીની જવાબદારી, કાર્યક્ષમતા, દેખરેખ અને ઓડિટિંગ કાર્યક્રમો તાલીમ અને ટેકનોલોજીના સંદર્ભમાં દર્શાવવામાં આવશે.
- નિયમિત તાલીમ કાર્યક્રમો દ્વારા, મીટિંગ, સેમિનાર, પરિપત્રો અને સંદેશાવ્યવહાર કર્મચારીઓની અન્ય પદ્ધતિઓ દ્વારા કોડથી વાકેફ કરવામાં આવશે જેથી વાજબી અને ગુણવત્તાયુક્ત ધિરાણ અને કાર્યક્ષમ અને વાજબી સેવાઓ માટે મજબૂત પ્રતિબદ્ધતા હોય.

1.4

પ્રતિબદ્ધતાઓ

AHFPL હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ ઉદ્યોગમાં પ્રચલિત પ્રમાણભૂત પ્રથાઓને પૂર્ણ કરવા માટે, પ્રામાણિકતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંત પર, તમામ વ્યવહારોમાં ન્યાયી અને વ્યાજબી રીતે કાર્ય કરવા માટે આ કોડનું પાલન કરશે.

AHFPL ગ્રાહકને સમજણમાં, કોઈપણ અસ્પષ્ટતા વિના, સ્પષ્ટ માહિતી પ્રદાન કરશે:

વ્યાજ અને સેવા શુલ્ક સહિત તેના નિયમો અને શરતો સાથે ઉત્પાદનો અને સેવાઓ.

ગ્રાહક માટે ઉપલબ્ધ લાભો

AHFPL ભૂલો સુધારવામાં ઝડપથી કામ કરશે, જો કોઈ હોય તો, અને ગ્રાહકની ફરિયાદોને ધ્યાનમાં લેશે આ કોડના ઉદ્દેશ્યોનો પ્રકાશ.

AHFPL ગ્રાહકોની તમામ અંગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય માની લેશે અને જ્યાં સુધી નિયમનકારો અથવા ક્રેડિટ એજન્સી સહિત કોઈપણ કાયદા અથવા સરકારી સત્તાવાળાઓ દ્વારા જરૂરી ન હોય અથવા જ્યાં ગ્રાહક દ્વારા માહિતીની વહેંચણીની પરવાનગી આપવામાં આવી હોય ત્યાં સુધી કોઈપણ માહિતી ત્રીજી વ્યક્તિને જાહેર કરશે નહીં.

AHFPL, વિનંતી પર, વર્તમાન ઉધાર લેનારાઓ અને નવા ગ્રાહકને વ્યવસાયિક વ્યવહાર શરૂ કરતા પહેલા કોડની નકલ પ્રદાન કરશે.

AHFPL તેના ગ્રાહકો સાથે ઉંમર, જાતિ, જાતિ, લિંગ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ધર્મ અથવા અપંગતાના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં. જો કે લોન પ્રોડક્ટ્સમાં ઉલ્લેખિત પ્રતિબંધો જો કોઈ હોય તો તે લાગુ થવાનું ચાલુ રહેશે.

2

જાહેરાત અને પારદર્શિતા એએચએફપીએલ ગ્રાહકો સાથેના તમામ વ્યવહારોમાં પારદર્શક અને વ્યાજબી રીતે કાર્ય કરશે, તેની ખાતરી કરીને:

a AHFPL ઉત્પાદનો અને સેવાઓ AHFPL ઓફર્સ માટેના ધોરણો અને પ્રતિબદ્ધતાઓને પૂર્ણ કરશે

b AHFPL ના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પત્ર અને ભાવનામાં સંબંધિત કાયદાઓ અને નિયમોનું પાલન કરશે

AHFPL આના દ્વારા વ્યાજ દરો, સામાન્ય ફી અને શુલ્ક વિશે માહિતી પ્રદાન કરશે:

a શાખાઓમાં નોટિસ લગાવવી;

b ટેરિફ શેડ્યુલ પ્રદાન કરવું.

2A

ફી અને શુલ્ક:

AHFPL આ વિશેની તમામ માહિતી ઉધાર લેનારને પારદર્શક રીતે જાહેર કરશે:-

- લોન અરજીની પ્રક્રિયા માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી/ચાર્જ,
 - જો લોનની રકમ મંજૂર/વિતરિત કરવામાં ન આવી હોય તો રિફંડપાત્ર ફીની રકમ,
 - પૂર્વ-ચુકવણી વિકલ્પો અને શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો
 - જો કોઈ હોય તો વિલંબિત ચુકવણી માટે દંડ
 - લોનને ફિક્સમાંથી ફ્લોટિંગ રેટમાં અથવા તેનાથી ઊલટું સ્વિચ કરવા માટે રૂપાંતરણ શુલ્ક
 - કોઈપણ વ્યાજબી પુનઃ-સેટ કલમનું અસ્તિત્વ અને અન્ય કોઈપણ બાબત જે લેનારાના હિતને અસર કરે છે.
- કંપની પારદર્શક રીતે લોન અરજીની પ્રક્રિયા/મંજૂરી સાથે સંકળાયેલા તમામ શુલ્ક સહિત "બધા ખર્ચમાં" જાહેર કરશે. તે પણ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે કે આવા શુલ્ક/ફી બિન-ભેદભાવપૂર્ણ છે.

3.

જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ:

AHFPL:

- સુનિશ્ચિત કરે છે કે તમામ જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સામગ્રી સ્પષ્ટ છે, અને ગેરમાર્ગે દોરતી નથી.

- કોઈપણ મીડિયા અને પ્રમોશનલ સાહિત્યમાં તેની કોઈપણ જાહેરાતમાં જે 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 સંબંધિત નિયમો અને શરતોની સંપૂર્ણ વિગતો ઉપલબ્ધ છે. તમને વિનંતી પર.
- જો સહાયક સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે તૃતીય પક્ષોની સેવાઓનો લાભ લે છે, તો આવા તૃતીય પક્ષોએ ગ્રાહકની અંગત માહિતી (જો આવા તૃતીય પક્ષો માટે ઉપલબ્ધ હોય તો) કંપનીની જેમ જ ગોપનીયતા અને સુરક્ષાની માત્રા સાથે હેન્ડલ કરવાની આવશ્યકતા રહેશે.
- સમય-સમય પર, ગ્રાહકોને તેમના ઉત્પાદનોની વિવિધ સુવિધાઓ વિશે વાતચીત કરી શકે છે. તેમના અન્ય ઉત્પાદનો અથવા ઉત્પાદનો / સેવાઓના સંદર્ભમાં પ્રમોશનલ ઓફર્સ વિશેની માહિતી ગ્રાહકોને ફક્ત ત્યારે જ પહોંચાડી શકાય છે જો તેણે આવી માહિતી/સેવા પ્રાપ્ત કરવા માટે તેની/તેણીની સંમતિ આપી હોય.
- ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઓ (ડીએસએ)/અન્ય મધ્યસ્થીઓ માટે આચારસંહિતા નિર્ધારિત કરશે જેમની સેવાઓ માર્કેટ પ્રોડક્ટ્સ/સેવાઓ માટે લેવામાં આવે છે જે અન્ય બાબતોમાં જ્યારે તેઓ ગ્રાહકને વ્યક્તિગત રીતે અથવા ફોન દ્વારા ઉત્પાદનોના વેચાણ માટે સંપર્ક કરે છે ત્યારે તેમને પોતાને ઓળખવાની જરૂર હોય છે.
- કંપનીના પ્રતિનિધિ / કુરિયર એજન્સી અથવા ડીએસએ કોઈપણ અયોગ્ય વર્તણૂકમાં સંડોવાયેલા છે અથવા આ સંહિતાના ઉલ્લંઘનમાં કામ કર્યું છે તેવી ગ્રાહક તરફથી કોઈ ફરિયાદની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, તપાસ કરવા અને ફરિયાદનું સંચાલન કરવા માટે યોગ્ય પગલાં શરૂ કરવામાં આવશે. નુકસાન સારું.

4.

લોન

4.1.1

લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટેની અરજીઓ.

લોન અરજી સંબંધિત ફી/ચાર્જનું પ્રમાણભૂત શેડ્યુલ જે વિભાગ સાથે સંબંધિત છે તેના આધારે તમામ સંભવિત ઉધાર લેનારાઓને પારદર્શક રીતે ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

પૂર્ણ કરેલ અરજી ફોર્મની રસીદ યોગ્ય રીતે સ્વીકારવામાં આવશે.

સ્વીકૃતિમાં અંદાજિત તારીખનો પણ સમાવેશ થાય છે કે જેના દ્વારા અરજદારે કંપનીને પ્રાથમિક ચર્ચાઓ માટે કોલ કરવો જોઈએ, જો જરૂરી જણાય તો.

સ્વીકૃતિમાં અરજીની સમયમર્યાદાનો સમાવેશ થવો જોઈએ

નિકાલ.

તમામ લોન અરજીઓનો નિકાલ યોગ્ય રીતે પૂર્ણ થયેલ લોન અરજીઓની પ્રાપ્તિની તારીખથી 4 અઠવાડિયાની અંદર એટલે કે તમામ જરૂરી માહિતી/કાગળો સાથે કરી દેવો જોઈએ.

લોનની અરજી નકારવાના કિસ્સામાં, લોનની કેટેગરી અથવા થ્રેશોલ્ડ મર્યાદાને ધ્યાનમાં લીધા વિના, તે મુખ્ય કારણ(ઓ) સાથે લેખિતમાં જણાવવામાં આવશે, જેના કારણે લોન અરજી નકારવામાં આવી હતી.

4.1.2

લોન મૂલ્યાંકન અને શરતો/શરતો

AHFPL ની નિર્ધારિત જોખમ આધારિત મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયાઓ અનુસાર, દરેક લોન અરજીનું મૂલ્યાંકન કરવામાં આવશે અને આવા જોખમ મૂલ્યાંકન અને AHFPLની વર્તમાન માર્ગદર્શિકાના આધારે યોગ્ય માર્જિન/સિક્યોરિટીઝ નિર્ધારિત કરવામાં આવશે, જોકે યોગ્ય ખંત સાથે સમાધાન કર્યા વિના.

AHFPL એ મંજૂર પત્ર દ્વારા લોન લેનારને લેખિતમાં જણાવવું જોઈએ અથવા અન્યથા, વાર્ષિક વ્યાજ દર, અરજીની પદ્ધતિ, EMI માળખું, પૂર્વચુકવણી ચાર્જ, દંડના વ્યાજ સહિત તમામ નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ અને લેખિત સ્વીકૃતિ જાળવી રાખવી જોઈએ. ઉધાર લેનાર દ્વારા તેના રેકોર્ડ પરના આ નિયમો અને શરતો

AHFPL એ લોનની મંજૂરી/વિતરણ સમયે દરેક ઉધાર લેનારને લોન એગ્રીમેન્ટમાં ટાંકવામાં આવેલ દરેક એન્કલોઝરની એક નકલ સાથે લોન એગ્રીમેન્ટની નકલ હંમેશા પ્રદાન કરવી જોઈએ.

4.1.3

નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

કંપની લોન એગ્રીમેન્ટ/મંજૂરી પત્રમાં આપવામાં આવેલ વિતરણ સમયપત્રક અનુસાર વિતરણ કરશે. મંજૂર કરાયેલી લોનનું વિતરણ આવા મંજૂરીને સંચાલિત કરતા લોન દસ્તાવેજોના અમલ સહિત નિયમો અને શરતોના સંપૂર્ણ પાલન પર તરત જ કરવામાં આવશે.

વ્યાજ દર અને સેવા ચાર્જ સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર, ખાતામાં ચોક્કસ ફેરફારોના કિસ્સામાં અને અન્ય કિસ્સામાં જાહેર સૂચના/શાળાઓ પર/AHFPLની વેબસાઇટ પર નોટિસ બોર્ડ પર ડિસ્પ્લે દ્વારા ઉધાર લેનારાઓને જાણ કરવામાં આવશે. સમય.

AHFPL લોન લેનારને વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દર, સેવા ચાર્જ, દંડના વ્યાજ, પૂર્વચુકવણી શુલ્ક, અન્ય લાગુ ફી/ચાર્જ વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની નોટિસ આપશે.

જો આવો કોઈ ફેરફાર એએચએફપીએલના ગ્રાહકના ગેરલાભ માટે હોય, તો તે/તેણી 60 દિવસની અંદર અને કોઈપણ સૂચના વિના તેનું એકાઉન્ટ બંધ કરી શકે છે અથવા કોઈપણ વધારાના શુલ્ક અથવા વ્યાજ ચૂકવ્યા વિના તેને બદલી શકે છે.

વ્યાજ દરો અને સેવા શુલ્કમાં ફેરફાર સંભવિત રીતે પ્રભાવિત થશે.

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

4.1.4

વિતરણ પછી દેખરેખ

વિતરણ પછીની દેખરેખ, ખાસ કરીને રૂ. 2 લાખ સુધીની લોનના સંદર્ભમાં, ઉધાર લેનારને કોઈપણ વાસ્તવિક મુશ્કેલીઓનો સામનો કરવો પડી શકે છે તેની કાળજી લેવા માટે રચનાત્મક હોવી જોઈએ.

કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને રિકોલ/વેગ આપવાનો નિર્ણય લેતા પહેલા અથવા વધારાની સિક્યોરિટીઝની માંગ કરતા પહેલા બેંક લોન લેનારને વ્યાજબી નોટિસ આપશે.

લોનને લગતી તમામ સિક્યોરિટીઝ કોઈપણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન લોનની સંપૂર્ણ અને અંતિમ ચુકવણીની રસીદ પર રીલીઝ કરવામાં આવશે અને ઉધાર લેનારાઓ સામે કંપનીના અન્ય કોઈપણ દાવા માટે બંધ કરવામાં આવશે. જો આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો ઉધાર લેનારાઓને જરૂરી વિગતો સાથે યોગ્ય અને યોગ્ય સૂચના આપવામાં આવશે.

અન્ય સામાન્ય જોગવાઈઓ.

AHFPL લોન મંજૂર દસ્તાવેજોના નિયમો અને શરતોમાં પ્રદાન કરેલ હોય તે સિવાય ઋણ લેનારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાથી દૂર રહેશે (સિવાય કે નવી માહિતી, જે ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય, ધિરાણકર્તા તરીકે AHFPLના ધ્યાન પર આવી ન હોય). જો કે, આનો અર્થ એ નથી કે AHFPLનો કાયદા હેઠળ રિકવરી અને સુરક્ષાનો અમલ કરવાનો અધિકાર છે.

AHFPL ધિરાણની બાબતમાં લિંગ, જાતિ અને ધર્મના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં. AHFPL ઉત્પાદનો, સેવાઓ, સવલતો વગેરેના વિસ્તરણમાં વિકલાંગતાના આધારે દૃષ્ટિહીન અથવા શારીરિક રીતે વિકલાંગ અરજદારો સાથે ભેદભાવ પણ કરશે નહીં. જો કે, આ HFCsને સમાજના વિવિધ વર્ગો માટે ઘડવામાં આવેલી યોજનાઓની સ્થાપના અથવા તેમાં ભાગ લેવાથી અટકાવતું નથી.

પુનઃપ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, AHFPL નિર્ધારિત માર્ગદર્શિકા અને હાલની જોગવાઈઓ અનુસાર સામાન્ય પગલાંનો આશરો લેશે અને કાયદાકીય માળખામાં કામ કરશે. AHFPL પાસે પહેલાથી જ લેણાંની વસૂલાત અને સિક્યોરિટીના પુનઃ કબજા માટે કોડ પર મોડલ પોલિસી છે.

ઉધાર લેનારના ખાતાના ટ્રાન્સફરની વિનંતીના કિસ્સામાં, ઉધાર લેનાર અથવા બેંક/નાણાકીય સંસ્થા તરફથી, AHFPLની સંમતિ અથવા અન્યથા વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે.

4.2

બાંધધરી આપનાર:

જ્યારે કોઈ વ્યક્તિને લોન માટે બાંધધરી આપનાર માનવામાં આવે છે, ત્યારે AHFPL તેને નીચેની બાબતોની જાણ કરશે -

- ગેરેંટર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારી;
- જવાબદારીની રકમ તે/તેણી તેને/પોતાને કંપનીને સોંપશે;
- એવા સંજોગો કે જેમાં HFC તેને/તેણીને તેની/તેણીની જવાબદારી ચૂકવવા માટે બોલાવશે;
- જો તે/તેણી ગેરેંટર તરીકે ચૂકવણી કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો HFC પાસે કંપનીમાં તેના/તેણીના અન્ય નાણાંનો આશ્રય છે કે કેમ;
- શું ગેરેંટર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારીઓ ચોક્કસ ક્વોન્ટમ સુધી મર્યાદિત છે અથવા તે અમર્યાદિત છે; અને
- સમય અને સંજોગો કે જેમાં બાંધધરી આપનાર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારીઓ છૂટા કરવામાં આવશે તેમજ HFC તેને આ વિશે જાણ કરશે તે રીતે
- જો બાંધધરી આપનાર લેણદાર/ધિરાણકર્તા દ્વારા કરવામાં આવેલી માંગનું પાલન કરવાનો ઇનકાર કરે છે, બાકીની ચૂકવણી કરવા માટે પૂરતા સાધનો હોવા છતાં, આવા બાંધધરી આપનારને પણ વિલકુલ ડિફોલ્ટર તરીકે ગણવામાં આવશે.

4.3

ગોપનીયતા અને ગોપનીયતા

લેનારાની તમામ અંગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય ગણવામાં આવશે (તે/તેણી હવે અમારા ગ્રાહક ન હોય ત્યારે પણ) અને નીચેના સિદ્ધાંતો અને નીતિઓ દ્વારા માર્ગદર્શન આપવામાં આવશે. કંપની નીચેના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓ સિવાય, જૂથની અન્ય કંપનીઓ સહિત કોઈપણને તમારા એકાઉન્ટ્સ સંબંધિત માહિતી અથવા ડેટા જાહેર કરશે નહીં:

- જો માહિતી કાયદા દ્વારા આપવાની હોય;
- જો માહિતી જાહેર કરવાની જનતા પ્રત્યે ફરજ છે;
- જો કંપનીના હિતોને માહિતી આપવાની જરૂર હોય (ઉદાહરણ તરીકે, છેતરપિંડી અટકાવવા માટે) પરંતુ તેનો ઉપયોગ ગ્રાહકો વિના માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે જૂથની અન્ય સંસ્થાઓ સહિત અન્ય કોઈને આપવાના કારણ તરીકે કંપની દ્વારા કરવામાં આવશે નહીં. પરવાનગી
- જો ગ્રાહક કંપનીને માહિતી જાહેર કરવા કહે અથવા લોન કરારના નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ દ્વારા તેની પરવાનગી સાથે, અમારી સહયોગી કંપનીઓને આવી માહિતી પ્રદાન કરવા માટે જ્યારે અમારી પાસે અન્ય નાણાકીય સેવા પૂરી પાડવા માટે જોડાણની વ્યવસ્થા હોય. ઉત્પાદનો;
- જો કોર્ટ / સત્તાવાળાઓ સંદર્ભ એજન્સીઓ અથવા CIBIL વગેરે સહિત કોઈપણ નિયમનકારી સત્તા (ies) દ્વારા નિર્દેશિત અથવા જરૂરી હોય તો.
- જો તૃતીય પક્ષ કંપનીની સંડોવણી વિના તેના પર હસ્તગત કરે છે;
- જો અજાણતા કોઈ અન્ય દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવ્યું હોય.

4.4

ક્રેડિટ સંદર્ભ એજન્સીઓ

ગ્રાહકને આથી જાણ કરવામાં આવે છે કે નવું ખાતું ખોલાવતી વખતે, કંપની તેના/તેણીના ખાતાની વિગતો ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને આપશે અને કંપની આ સંબંધમાં જે ચેક હાથ ધરશે.

કંપની ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને વ્યક્તિગત દેવા વિશે માહિતી પૂરી પાડશે, ગ્રાહક તેના લેણા છે જો:

a તે/તેણી ચૂકવણીમાં પાછળ પડી ગયા છે

b બાકી રકમ વિવાદમાં નથી; અને

c કંપનીની ઔપચારિક માંગને પગલે તેણે/તેણીએ દેવું ચૂકવવા માટે સંતોષકારક દરખાસ્ત કરી નથી. આ કેસોમાં, કંપનીએ ગ્રાહકને ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને દેવાના દેવાની માહિતી આપવા માટે તેની યોજનાને લેખિતમાં જાણ કરવી જોઈએ. તે જ સમયે, કંપની ગ્રાહકને ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓની ભૂમિકા અને તેઓ જે માહિતી પ્રદાન કરે છે તેનાથી ક્રેડિટ મેળવવાની તમારી ક્ષમતા પર કેવી અસર પડી શકે છે તે સમજાવશે. કંપની ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને ગ્રાહક વિશે અન્ય માહિતી આપી શકે છે એકાઉન્ટ જો તેણે/તેણીએ આમ કરવાની પરવાનગી આપી હોય. કંપની ગ્રાહકને તે માહિતીની એક નકલ પ્રદાન કરશે જે કંપનીએ ગ્રાહક વિશે ક્રેડિટ સંદર્ભ એજન્સીઓને આપી છે, જો તે તેના/તેણી દ્વારા માંગવામાં આવે તો.

4.5

લેણાંની વસૂલાત

જ્યારે પણ લોન આપવામાં આવે છે, ત્યારે AHFPL ગ્રાહકને ચૂકવણીની પ્રક્રિયા રકમ, મુદત, પુનઃચૂકવણીની સમયાંતરે અને વિલંબિત ચૂકવણી માટેના દંડના ચાર્જીસ દ્વારા સમજાવશે. જો કે, જો ગ્રાહક પુનઃચૂકવણીના સમયપત્રકનું પાલન ન કરે તો, તે અનુસાર નિર્ધારિત પ્રક્રિયા લેણાંની વસૂલાત માટે જમીનના કાયદાનું પાલન કરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને નોટિસ મોકલીને અથવા વ્યક્તિગત મુલાકાતો કરીને અને/અથવા જો કોઈ હોય તો સિક્યોરિટી પુનઃ કબજે કરીને તેને યાદ કરાવવાનો સમાવેશ થશે.

AHFPL સ્ટાફ અથવા લેણાંની વસૂલાતમાં કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત કોઈપણ વ્યક્તિ અથવા/અને સિક્યોરિટી પુનઃપ્રાપ્તિ પોતાની જાતને ઓળખશે અને AHFPL દ્વારા જારી કરાયેલ ઓથોરિટી લેટર પ્રદર્શિત કરશે અને વિનંતી પર, તેનું/તેણીનું ઓળખ કાર્ડ AHFPL દ્વારા અથવા સત્તા હેઠળ જારી કરવામાં આવશે. AHFPL ના. કંપની ગ્રાહકોને મુદતવીતી સંબંધિત તમામ માહિતી પૂરી પાડશે.

AHFPL ના કર્મચારીઓ અથવા AHFPL નું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત કોઈપણ વ્યક્તિ કલેક્શન અથવા/ અને સિક્યોરિટી રિપોઝિશન નીચેની માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરશે:

- ગ્રાહકનો સામાન્ય રીતે તેના/તેણીના પસંદગીના સ્થળે અને તેના/તેણીના રહેઠાણના સ્થળે કોઈ નિર્દિષ્ટ સ્થળની ગેરહાજરીમાં અને જો તેના નિવાસસ્થાન પર અનુપલબ્ધ હોય, તો તેના વ્યવસાય/વ્યવસાયના સ્થળે સંપર્ક કરવામાં આવશે.
- ગ્રાહકની ગોપનીયતાનું સન્માન કરવું જોઈએ

- ગ્રાહક સાથે નાગરિક રીતે ક્રિયાપ્રતિક્રિયા/વર્તન
 - ગ્રાહકોનો સંપર્ક 0700 કલાકથી 1900 કલાકની વચ્ચે કરવામાં આવશે, સિવાય કે ખાસ ગ્રાહકના વ્યવસાય અથવા વ્યવસાયના સંજોગોમાં અન્યથા જરૂરી છે
 - ચોક્કસ સમયે અને સ્થળ પર કોલ ટાળવા માટે ગ્રાહકની વિનંતીને માન આપવામાં આવશે શક્ય હોય ત્યાં સુધી
 - સમય અને કોલની સંખ્યા અને વાતચીતની સામગ્રી પણ દસ્તાવેજીકૃત કરવામાં આવશે
 - કુટુંબમાં શોક જેવા અયોગ્ય પ્રસંગો અથવા આવા અન્ય આપત્તિજનક પ્રસંગોને લેણાં વસૂલવા માટે કોલ/મુલાકાત લેવાનું ટાળવું જોઈએ.
- પરસ્પર સ્વીકાર્ય અને વ્યવસ્થિત રીતે લેણાં અંગેના વિવાદો અથવા મતભેદોને ઉકેલવા માટે તમામ સહાય આપવામાં આવશે.
- લેણાંની વસૂલાત માટે ગ્રાહકના સ્થળની મુલાકાત દરમિયાન, શાલીનતા અને સજાવટ જાળવવામાં આવશે.

4.6

ફરિયાદો અને ફરિયાદો આંતરિક પ્રક્રિયાઓ

- કંપની તેના સ્ટાફ/સિસ્ટમ/પ્રક્રિયા દ્વારા કરવામાં આવેલી કોઈપણ ભૂલને સુધારવા માટે ઝડપથી અને સહાનુભૂતિપૂર્વક વ્યવહાર કરવાનો પ્રયાસ કરશે અને આવી ભૂલોને કારણે ખોટી રીતે ઉપાર્જિત કોઈપણ ચાર્જને રદ કરશે.
- કંપની તકનીકી નિષ્ફળતાઓને કારણે ઊભી થતી સમસ્યાઓને દૂર કરવા માટે યોગ્ય વૈકલ્પિક માર્ગો પ્રદાન કરશે.
- ગ્રાહકની ફરિયાદોનું નિવારણ કરવા માટે, તે/તેણી સંબંધિત શાખાના બ્રાન્ચ ઓપરેશન મેનેજરને લખી અથવા કોલ કરી શકે છે અને તમારી ફરિયાદનું સ્વરૂપ સ્પષ્ટપણે જણાવે છે.

જરૂરી દસ્તાવેજો સાથે, જો કોઈ હોય તો, અને ગ્રાહકને ફરિયાદ આપવામાં આવશે

સંદર્ભ નંબર.

- જો ગ્રાહક તરફથી લેખિતમાં ફરિયાદ મળી હોય, તો AHFPL તેને/તેણીને એક અઠવાડિયાની અંદર એક સ્વીકૃતિ/પ્રતિભાવ મોકલવાનો પ્રયાસ કરશે. સ્વીકૃતિમાં તે અધિકારીનું નામ અને હોદ્દો હોવો જોઈએ જે ફરિયાદનો સામનો કરશે. જો ફરિયાદ ફોન પર HFC ના નિયુક્ત ટેલિફોન હેલ્પડેસ્ક અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર

પર રીલે કરવામાં આવે છે, તો ગ્રાહકને ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર પ્રદાન કરવામાં આવશે અને વાજબી સમયગાળામાં પ્રગતિ વિશે જાણ કરવામાં આવશે.

4.7

તમારા ગ્રાહકને જાણો (KYC) નીતિ:

ગ્રાહકનું ખાતું ખોલવા અને ચલાવતા પહેલા અને નીતિને આગળ ધપાવવા માટે કંપની અમારી કંપનીની "તમારા ગ્રાહકને જાણો" (KYC) નીતિ હેઠળ આવશ્યકતા મુજબ યોગ્ય કાળજી લેશે. ગ્રાહકને તેના માટે જરૂરી દસ્તાવેજો અથવા પુરાવા સબમિટ કરવા અથવા પ્રદાન કરવા માટે કહેવામાં આવશે. કંપનીએ માત્ર આવી જ માહિતી મેળવવાની ખાતરી કરવી જોઈએ જેથી કરીને કંપનીના KYC, એન્ટી મની લોન્ડરિંગ અથવા અન્ય કોઈપણ વૈધાનિક જરૂરિયાતોને પૂરી કરી શકાય.

કંપની તમને લોન અરજી ફોર્મ/ખાતા ખોલવા માટેના ફોર્મ અને અન્ય સામગ્રી પ્રદાન કરશે અને તેમાં જરૂરી માહિતી અને દસ્તાવેજોની ચકાસણી માટે અને/અથવા KYC જરૂરિયાતોને પહોંચી વળવા માટેના રેકોર્ડ માટે રજૂ કરવા માટે જરૂરી તમામ વિગતો હોવી જોઈએ.

કંપની પ્રક્રિયાગત ઔપચારિકતાઓ સમજાવશે અને લોન ખાતું ખોલતી વખતે ગ્રાહક દ્વારા માંગવામાં આવેલ જરૂરી વર્ગીકરણ પ્રદાન કરશે.

4.8

શાખા બંધ / સ્થળાંતર

AHFPL ગ્રાહકને તેની શાખા ઓફિસ બંધ થવા/શિફ્ટ કરવાની સ્થિતિમાં નોટિસ આપશે.

4.9

ફરિયાદો

AHFPL કાયદા, અપનાવેલી નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓના માળખામાં ગ્રાહક સંતોષ માટે પ્રયત્ન કરશે.

કોઈપણ ફરિયાદના કિસ્સામાં, ગ્રાહક વ્યવસાય સ્થાનના ઈન્યાર્જનો સંપર્ક કરી શકે છે જ્યાં તેનું/તેણીનું ખાતું હતું અને ઉપલબ્ધ 'ફરિયાદ રજિસ્ટર'માં ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે. એએચએફપીએલે એ પણ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ હેઠળ વિકલાંગ વ્યક્તિઓની ફરિયાદનું નિરાકરણ થાય.

ફરિયાદ નોંધવા પર, ગ્રાહકે ભવિષ્યના સંદર્ભ માટે ફરિયાદ નંબર અને તારીખ મેળવવી જોઈએ

ગ્રાહક ફરિયાદના નિવારણ માટે સંબંધિત સ્થાન સાથે લખી/સંવાદ પણ કરી શકે છે. (સ્થળોની સૂચિ માટે, કૃપા કરીને વેબસાઇટ - www.adanihousing.in પર લોગ ઇન કરો

જો પ્રતિસાદ અસંતોષકારક હોય અથવા કોઈ જવાબ ન મળે, તો ફરિયાદ થવી જોઈએ નીચેના સુધી વધ્યું:

શ્રી અનુરાગ પાંડેને

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી

અદાણી હાઉસિંગ ફાયનાન્સ પ્રા. લિમિટેડ. 1004/5, સી-વિંગ, વન બીકેસી,

સી-66, જી બ્લોક, બાંદ્રા કુર્લા કોમ્પ્લેક્સ, મુંબઈ-400051.

ઈમેલ આઈડી- anurag.pandey@adani.com

સંપર્ક નંબર – 022-62827068

જો પ્રતિસાદ અસંતોષકારક હોય અથવા વાજબી સમય (6 અઠવાડિયા)માં કંપની તરફથી પ્રતિસાદ ન મળ્યો હોય અથવા પ્રાપ્ત પ્રતિસાદથી અસંતુષ્ટ હોય, તો ગ્રાહક નીચેના સરનામે / ફરિયાદ નોંધણી અને માહિતી ડેટાબેઝ સિસ્ટમ (GRIDS) પર NHB નો સંપર્ક કરી શકે છે:

નેશનલ હાઉસિંગ બેંક

નિયમન અને દેખરેખ વિભાગ (ફરિયાદ નિવારણ સેલ) 4થો માળ, કોર 5-A, ભારત આવાસ કેન્દ્ર લોધી રોડ, નવી દિલ્હી - 110003

ફરિયાદ નોંધણી અને માહિતી ડેટાબેઝ સિસ્ટમ (GRIDS) હેઠળ ફરિયાદ(ઓ) નોંધવા માટેની લિંક:

<https://grids.nhbonline.org.in>

5.

સામાન્ય

કંપની કરશે:

- લોનની મંજૂરીની સંચાર કરતી વખતે લાગુ ફી અને શુલ્ક સહિત તેના લોન ઉત્પાદનોની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ સમજાવો.
- ગ્રાહકને અરજી કરવા સક્ષમ બનાવવા માટે તેને કઈ માહિતી/દસ્તાવેજની જરૂર છે તે સલાહ આપો. ગ્રાહકને ગ્રાહકની ઓળખ, સરનામું, રોજગાર, વગેરેના સંદર્ભમાં તેના/તેણી પાસેથી કયા દસ્તાવેજોની જરૂર છે તે અંગે

પણ સલાહ આપવામાં આવશે અને કાયદાકીય અને નિયમનકારી સાથે પાલન કરવા માટે વૈધાનિક સત્તાવાળાઓ (દા.ત. PAN વિગતો) દ્વારા નિર્ધારિત કરવામાં આવેલા અન્ય કોઈપણ દસ્તાવેજો અંગે પણ સલાહ આપવામાં આવશે. જરૂરિયાતો

- ગ્રાહક દ્વારા તેમના નિવાસસ્થાન અને/અથવા વ્યવસાયિક ટેલિફોન નંબરો પર સંપર્ક કરીને અને/અથવા તેમના નિવાસસ્થાન અને/અથવા વ્યવસાયિક સરનામે આ હેતુ માટે નિયુક્ત કરાયેલી એજન્સીઓ દ્વારા ભૌતિક રીતે મુલાકાત લઈને, જો જરૂરી જણાય તો લોન અરજીમાં ઉલ્લેખિત વિગતોની ચકાસણી કરો. કુંપની.
- જો કુંપનીને તેના/તેણીના ખાતામાં અને પોલીસ/અન્ય તપાસ એજન્સીઓ સાથેના વ્યવહારની તપાસ કરવાની જરૂર હોય તો ગ્રાહકને સહકાર આપવા માટે જાણ કરવામાં આવશે, જો કુંપનીને તેમને સામેલ કરવાની જરૂર હોય.
- કુંપની ગ્રાહકને સલાહ આપશે કે જો તેણી/તેણી છેતરપિંડી કરે છે, તો તે/તેણી તેના/તેણીના ખાતામાં થતા તમામ નુકસાન માટે જવાબદાર રહેશે અને જો તે/તેણી વાજબી કાળજી વિના કાર્ય કરે છે અને તેનાથી નુકસાન થાય છે, તો તે/તેણી જવાબદાર હોઈ શકે છે. તે જ માટે.
- જાતિ, જાતિ, લિંગ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ધર્મ અથવા અપંગતાના આધારે ભેદભાવ ન કરવો વાજબી વ્યવહાર કોડ

AHFPL ના નિયામક મંડળે વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડના પાલનની સમયાંતરે સમીક્ષા અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરો પર ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમની કામગીરીની જોગવાઈ કરવી જોઈએ. આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ બોર્ડને નિયમિત અંતરાલે સબમિટ કરી શકાય છે, જે તે દ્વારા સૂચવવામાં આવે છે.