

ઉચિત આચરણ સંહિતા

એડલવાઇઝ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ

CIN: U65922MH2008PLC182906

એડલવાઇઝ હાઉસ, C.S.T.ની બહાર રોડ,

કલીના મુંબઈ-400098,

Tel: +912240094400,

Website:www.edelweisshousingfin.com

16મી જાન્યુઆરી, 2012 ના રોજ યોજાયેલી બોર્ડ મીટિંગમાં ઘડયો તથા અપનાવવામાં આવ્યો, 04 મી જૂન, 2021 ના રોજ યોજાયેલી બોર્ડ મીટિંગમાં સમીક્ષા કરવામાં આવી

ઉચિત આચરણ સંહિતા

એફલવાઇઝ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (EHFL/કંપની) એ નેશનલ હાઉસિંગ બેંક (NHB) સાથે નોંધાયેલ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપની છે અને તે તેના ગ્રાહકોને હોમ લોન અને અન્ય લોન આપવાના વ્યવસાયમાં રોકાયેલી છે. આ પ્રકારની ધિરાણ સુવિધા વ્યક્તિઓ, ભાગીદારી પેઢીઓ, કંપનીઓ અને અન્ય કોર્પોરેટ/કાનૂની સંસ્થાઓ સહિત વિવિધ પ્રકારના ગ્રાહકો સુધી વિસ્તૃત છે.

કંપનીએ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ(સંહિત) ઘડ્યો છે અને અપનાવ્યો છે જે ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે વાજબી વ્યવહારના ધોરણો માટે સિદ્ધાંતો નિર્ધારિત કરે છે અને તમામ ઉત્પાદનો અને સેવાઓને લાગુ પડશે, પછી ભલે તે કંપની દ્વારા વિવિધ ચેનલો અને પદ્ધતિઓ દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવી હોય. 1 જુલાઈ, 2016ના રોજ નેશનલ હાઉસિંગ બેંક દ્વારા જારી કરવામાં આવેલા વાજબી વ્યવહાર સંહિતા પરના માસ્ટર પરિપત્ર અને આરબીઆઈના માસ્ટર ડિરેક્શન નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપની (રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા) ના આધારે કોડ(સંહિત) અપનાવવામાં આવ્યો હતો, જેમાં સુધારો અને સમીક્ષા કરવામાં આવી હતી. સમયાંતરે બેંકો નિર્દેશો, 2021 તારીખ 17મી ફેબ્રુઆરી, 2021.

1 કોડ સંહિતાના ઉદ્દેશ્યો

કોડ(સંહિતા) નીચેના હેતુસાર ઘડવામાં આવ્યો છે:

- (a) ગ્રાહકો સાથે વ્યવહારમાં લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરીને સારી અને ન્યાયી પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપો
- (b) પારદર્શિતા વધારવી જેથી ગ્રાહકોને તેઓ સેવાઓ પાસેથી શું અપેક્ષા રાખી શકે તેની વધુ સારી સમજણ મળે;
- (c) ઉચ્ચ ઓપરેટિંગ ધોરણો હાંસલ કરવા માટે, સ્પર્ધા દ્વારા બજાર દળોને પ્રોત્સાહિત કરો;
- (d) ગ્રાહકો સાથે વાજબી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધને પ્રોત્સાહન આપો;
- (e) હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ સિસ્ટમ (ગૃહ ધિરાણ પદ્ધતિ) માં આત્મવિશ્વાસ વધારવો.

2 કોડ (સંહિતા) ની અરજી

આ કોડ(સંહિત)ના તમામ ભાગો તમામ ઉત્પાદનો અને સેવાઓને લાગુ પડે છે, પછી ભલે તે કંપની અથવા પેટાકંપનીઓ દ્વારા કાઉન્ટર પર, ફોન પર, પોસ્ટ દ્વારા, ઇન્ટરેક્ટિવ ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો દ્વારા, ઇન્ટરનેટ પર

અથવા અન્ય કોઈપણ રીતે પ્રદાન કરવામાં આવે.

3 ગ્રાહકો સાથેના તમામ વ્યવહારોમાં નિષ્પક્ષ અને ન્યાયી વર્તવું:

- (a) અમે ઓફર કરીએ છીએ તે ઉત્પાદનો અને સેવાઓ અને અમારા સ્ટાફ દ્વારા અનુસરવામાં આવતી પ્રક્રિયાઓ અને પ્રથાઓ માટે આ કોડ(સંહિત)માં પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ધોરણોને પૂર્ણ કરવી;
- (b) ખાતરી કરવી કે અમારા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પત્ર અને ભાવનામાં સંબંધિત કાયદાઓ અને નિયમોનું પાલન કરવામાં આવ્યું છે.
- (c) ખાતરી કરો કે ગ્રાહકો સાથેનો અમારો વ્યવહાર અખંડિતતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત છે.

4 જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ

- (i) તેઓ વીમો ખાતરી કરશે કે તમામ જાહેરાત અને પ્રચાર સામગ્રી રંગીન, તથ્યપૂર્ણ અને ભ્રામક નથી.
- (ii) કોઈપણ મીડિયા અને પ્રમોશનલ સાહિત્યમાં કોઈપણ જાહેરાતમાં જે સેવા અથવા ઉત્પાદન તરફ ધ્યાન દોરે છે અને તેમાં વ્યાજ દરનો સંદર્ભ શામેલ છે, અમે એ પણ સૂચવીશું કે અન્ય ફી અને શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો, લાગુ પડે છે કે કેમ. અને સંબંધિત શરતોની સંપૂર્ણ વિગતો અને શરતો વિનંતી પર અથવા વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે.
- (iii) અમે અમારી શાખાઓમાં નોટિસો પોસ્ટ દ્વારા રવાના કરીને વ્યાજ દરો, સામાન્ય ફી અને શુલ્ક વિશે માહિતી આપીશું; ટેલિફોન અથવા હેલ્પ-લાઇન દ્વારા; અમારી વેબસાઇટ પર; નિયુક્ત સ્ટાફ/હેલ્પ ડેસ્ક દ્વારા; અથવા સેવા માર્ગદર્શિકા/ટેરિફ શેડ્યૂલ પ્રદાન કરો.
- (iv) જો અમે સહાયક સેવાઓ પ્રદાન કરવા માટે તૃતીય પક્ષોની સેવાઓનો લાભ લઈએ છીએ, તો અમે ખાતરી કરીશું કે આવા તૃતીય પક્ષો ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતી અંગે (જો કોઈ તૃતીય પક્ષો માટે ઉપલબ્ધ હોય તો) સમાન સ્તરની ગોપનીયતા સાથે વર્તે છે અને સલામતી સાથે સંભાળે છે.
- (v) અમે સમય સમય પર ગ્રાહકોને તેમના દ્વારા પ્રાપ્ત કરેલ ઉત્પાદનોની વિવિધ સામગ્રીઓ વિશે જણાવેલ છે. ઉત્પાદનો / સેવાઓના સંબંધમાં અમારા અન્ય ઉત્પાદનો અથવા ઉત્પાદનોના પ્રચારના પ્રસ્તાવો વિશેની માહિતી ગ્રાહકોને આપી શકાય છે જ્યારે તેઓ માહિતી / સેવા પ્રાપ્ત કરવા માટે અથવા તે મેઇલ દ્વારા તમારી વેબસાઇટ પર નોંધણી કરવા અથવા વેબસાઇટ પર

દાખલ કરો. ગ્રાહક સેવા સંખ્યા પર.

- (vi) અમે અમારી ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઓ (DSAs) માટે એક આચારસંહિતા મૂકીશું કે જેમની સેવાઓ માર્કેટ પ્રોડક્ટ્સ/સેવાઓ માટે લેવામાં આવે છે, અન્ય કિસ્સાઓમાં જ્યારે તેઓ વ્યક્તિગત રીતે ગ્રાહકનો સંપર્ક કરે છે ત્યારે તેમને પોતાને ઓળખ આપવાની જરૂર પડે છે.
- (vii) અમારા પ્રતિનિધિ/કુરિયર અથવા DSAએ કોઈપણ અયોગ્ય વર્તન કર્યું છે અથવા આ સંહિતાનું ઉલ્લંઘન કર્યું છે તેવી ગ્રાહક તરફથી કોઈ ફરિયાદ પ્રાપ્ત થવાના કિસ્સામાં, ફરિયાદની તપાસ અને સંચાલન (કાર્યવાહી) કરવા માટે યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવશે. ગ્રાહકને તેના દ્વારા કોઈ વધુ નુકસાન, જો કોઈ હોય તો.

5 લોનો

(i) લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટેની અરજીઓ -

- (a) એક ઋણ ઉત્પાદનની સોર્સિંગ સમય, અમે વ્યાજ દર સાથે-સાથે અન્ય આપવી માટે દેય શુલ્ક / શુલ્ક, પૂર્વ-ભુગતાન વિકલ્પો અને શુલ્ક, જો હો, અને કોઈ કિસ્સામાં વિશે માહિતી પ્રદાન કરે છે. જે ઉધારકર્તાના હિતને પ્રભાવિત કરી શકે છે, તો અન્ય ઉધાર નેતાઓ ઉધારકર્તા સાથે એક સાર્થક સરખામણી કરી શકે છે અને ઉદાહરણ દ્વારા સૂચવવામાં આવે છે.
- (b) અમે લોન અરજીની પ્રક્રિયા કરવા માટે લોન લેનારાઓને ચૂકવવાપાત્ર ફી/ફી, લોનની રકમ મંજૂર/વિતરિત કરવામાં ન આવે તો રિફંડપાત્ર ફીની રકમ, પૂર્વચુકવણીના વિકલ્પો અને શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો, વિલંબ માટે દંડની તમામ માહિતી પ્રદાન કરીશું. પારદર્શક રીતે જાહેર કરવામાં આવશે. પુનઃચુકવણી, જો કોઈ હોય તો, લોનના ફિક્સ્ડમાંથી ફ્લોટિંગ રેટમાં રૂપાંતર કરવા માટેના રૂપાંતરણ શુલ્ક અથવા તેનાથી વિપરીત, કોઈપણ વ્યાજની પુનઃનિર્ધારિત કલમનું અસ્તિત્વ અને લેનારાના વ્યાજને અસર કરતી અન્ય કોઈપણ બાબત. અમે એ પણ સુનિશ્ચિત કરીશું કે આવા શુલ્ક/ફી બિન-ભેદભાવપૂર્ણ છે.
- (c) લોન અરજી ફોર્મમાં જરૂરી માહિતી હોવી જોઈએ જે ઉધાર લેનારના હિતને અસર કરે છે, જેથી અન્ય હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ દ્વારા ઓફર કરાયેલ નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને લેનારા દ્વારા જાણકાર નિર્ણય લઈ શકાય. લોન અરજી ફોર્મ અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ

કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજોની સૂચિ દર્શાવે છે.

(d) અમે તમામ લોન અરજીઓ માટે એક સ્વીકૃતિ રસીદ જારી કરીશું. લોન અરજીઓનો નિકાલ કેટલા સમયની અંદર કરવામાં આવશે કે તમામ બાબતોમાં આ બાબતો સહિતની અરજી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી ઋણ લેનાર અને કંપની વચ્ચે પરસ્પર સંમત થઈ શકે.

(ii) લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો

(a) સામાન્ય રીતે લોન અરજી પર પ્રક્રિયા કરવા માટે જરૂરી તમામ વિગતો અરજી સમયે અમારા દ્વારા એકત્રિત કરવામાં આવશે. જો અમને કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર હોય, તો ગ્રાહકને જાણ કરવામાં આવશે કે તેનો તરત જ ફરી સંપર્ક કરવામાં આવશે.

(b) ગ્રાહકને મંજૂર કરાયેલી લોનની રકમ વિશે લેખિતમાં અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક મોડ દ્વારા જાણ કરવામાં આવશે અથવા અન્યથા, તમામ નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ, વાર્ષિક વ્યાજ દર, અરજીની રીત, EMI માળખું, પૂર્વચુકવણીના ચાર્જીસ વગેરે સહિત. અને આવા નિયમો અને શરતો માટે ગ્રાહકોની સ્વીકૃતિ મેળવવામાં આવશે.

(c) મોડી ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવેલ દંડના વ્યાજને લોન કરારમાં બોલ્ડમાં દર્શાવવામાં આવે છે.

(d) અમે લોનની મંજૂરી/વિતરણ સમયે ગ્રાહક દ્વારા એક્ઝિક્યુટ કરવામાં આવેલ તમામ લોન દસ્તાવેજોની નકલો સાથે લોન દસ્તાવેજમાં ટાંકેલા તમામ બિડાણોની નકલ પ્રદાન કરીશું.

(iii) લોન અરજીના અસ્વીકારનો સંદેશાવ્યવહાર

જો કંપની ગ્રાહકને લોન આપવાની સ્થિતિમાં ન હોય, તો કંપનીએ પત્ર અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક મોડ દ્વારા લેખિતમાં અસ્વીકાર તે માટેના કારણો આપવા જોઈએ.

(iv) નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

a) અમે ગ્રાહક દ્વારા કરવામાં આવેલી વિતરણ વિનંતી અથવા લોન કરાર/મંજૂરી પત્રમાં આપવામાં આવેલ વિતરણ સમયપત્રક અનુસાર લોનનું વિતરણ કરીશું.

b) અમે ગ્રાહકને નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારોની જાણ કરીશું, જેમાં નીચેનાનો સમાવેશ થાય છે:

c) વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, સેવા શુલ્ક, પૂર્વચુકવણી શુલ્ક, અન્ય લાગુ પડતા શુલ્ક/ફી વગેરે. અમે એ પણ સુનિશ્ચિત કરીશું કે વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફાર શક્ય તેટલો જ પ્રભાવી થાય આ

ફેરફાર શક્ય તેટલો જ અસરકર્તા થાય. આ સંબંધમાં યોગ્ય શરત લોન કરારમાં સામેલ કરવામાં આવશે.

- d) જો આમાં ફેરફાર કર્યા વિના ગ્રાહકને નુકસાન થાય છે, તો તે ગ્રાહકને 60 દિવસોની અંદર અને કોઈપણ સૂચનાથી તમારું એકાઉન્ટ બંધ કરી શકે છે અથવા તે વિના કોઈ વધારાના શુલ્ક અથવા વ્યાજની ચૂકવણી કરી શકે છે.
- e) કરાર હેઠળ ચૂકવણી અથવા કામગીરીને રિકોલ / વેગ આપવા અથવા વધારાની સિક્યોરિટીઝની માંગ કરવા માટે નિર્ણય લેતા પહેલા, અમે લોન કરાર અનુસાર લોન લેનારાઓને નોટિસ આપીશું.
- f) અમે તમામ લેણાંની ચૂકવણી અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પરના કોઈપણ કાયદેસરના અધિકાર માટે વાજબી સમય મર્યાદામાં તમામ સિક્યોરિટીઝ જારી કરીશું અથવા અન્ય કોઈપણ દાવા માટે પૂર્વાધિકારને આધીન હોઈશું જે ઉધાર લેનાર સામે થઈ શકે છે. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો બાકીના દાવાઓની સંપૂર્ણ વિગતો અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચૂકવણી થાય ત્યાં સુધી અમે સિક્યોરિટીઝને કઈ શરતો હેઠળ જાળવી રાખીશું તેની સાથે લોન લેનારને આગોતરી સૂચના આપવામાં આવશે. કંપની સહ-બંધનકર્તા સાથે અથવા તેના વગર વ્યક્તિગત ઋણ લેનારાઓને વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે મંજૂર કરાયેલ કોઈપણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર શુલ્ક/પૂર્વ ચૂકવણી દંડ વસૂલશે નહીં.

6 બાંધધરી આપનાર

બાંધધરી આપનાર જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ લોન માટે ગેરેન્ટર બનવા માંગે છે, ત્યારે તેને/તેણીને તે અંગે સૂચિત કરવામાં આવશે.

- (a) બાંધધરી આપનાર તરીકે તેની જવાબદારીને ફટકારો; (તેની જવાબદારીઓને સ્પષ્ટ કરી લાદો)
- (b) જવાબદારીની રકમ તે/તેણી પોતે/પોતાને કંપનીને સોંપશે;
- (c) એવા સંજોગો કે જેમાં અમે તેને/તેણીને તેની/તેણીની જવાબદારી ચૂકવવા માટે બોલાવીશું;
- (d) શું અમારી પાસે કંપનીમાં તેના/તેણીના અન્ય નાણાં/સિક્યોરિટીઝનો આશ્રય છે જો તે/તેણી બાંધધરી આપનાર તરીકે ચૂકવણી કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો;
- (e) શું બાંધધરી આપનાર ગેરેન્ટર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારીઓ અંગે ચોક્કસ માત્રા સુધી મર્યાદિત છે અથવા તે અમર્યાદિત છે
- (f) સમય અને સંજોગો કે જેમાં બાંધધરી આપનાર તરીકે તેની જવાબદારીઓમાંથી છૂટા કરવામાં

આવશે અને જે રીતે તે અંગે અમે તેને તેની જાણ કરીશું;

(g) 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 વિલફૂલ (સ્વેચ્છિક)- કસૂર કરનાર તરીકે ગણવામાં આવશે.

અમે તેને/તેણીને બાંધધરી આપનાર તરીકે ઉધાર લેનારની નાણાકીય સ્થિતિમાં કોઈપણ ભૌતિક પ્રતિફળ ફેરફારોની જાણ કરીશું.

7 ગોપનીયતા

ગ્રાહકોની તમામ અંગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય ગણવામાં આવશે [જ્યારે ગ્રાહક હવે ગ્રાહક ન હોય ત્યારે પણ], અને નીચેના સિદ્ધાંતો અને નીતિઓ દ્વારા માર્ગદર્શન આપવામાં આવશે. અમે ગ્રાહકના ખાતા સંબંધિત માહિતી અથવા ડેટા જાહેર કરીશું નહીં, પછી ભલે તે ગ્રાહકો દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવેલ હોય અથવા અન્યથા, અમારા જૂથની અન્ય કંપનીઓ/એન્ટિટીઝને, નીચેના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓમાં સિવાય:

(a) જો માહિતી કાયદા (માહિતિ અધિકારના કાયદા) દ્વારા આપવાની હોય;

(b) જો માહિતી જાહેર કરવાની જનતા પ્રત્યે ફરજ હોય

(c) જો અમારી રૂચિઓ તેમને માહિતી પ્રદાન કરવાની જરૂર હોય (ઉદાહરણ તરીકે, છેતરપિંડી અટકાવવા માટે) પરંતુ તેનો ઉપયોગ માર્કેટિંગ માટે અન્ય જૂથ કંપનીઓ સહિત અન્ય કોઈને પણ ગ્રાહક અથવા ગ્રાહક ખાતાઓ [ગ્રાહકના નામ અને સરનામાં સહિત] વિશેની માહિતી પ્રદાન કરવાના કારણ તરીકે ઉપયોગ કરે છે.

(d) જો ગ્રાહક માહિતી જાહેર કરવા માટે અથવા ગ્રાહકની પરવાનગી (મેળવેલ હોય અને પરવાનગી)) સાથે અસ્તિત્વમાં હોય;

(e) જો અમને ગ્રાહકો વિશે કોઈ સંદર્ભ આપવાનું કહેવામાં આવે, તો અમે તે આપતા પહેલા તેની લેખિત પરવાનગી મેળવીશું;

(f) ગ્રાહકને હાલના કાયદાકીય માળખા હેઠળ તેના અધિકારો વિશે જાણ કરવામાં આવશે જેથી કરીને અમે તેના વિશેના વ્યક્તિગત રેકોર્ડને ઍક્સેસ કરી શકીએ;

(g) અમે અમારા કોઈપણ ડ્રાફ્ટિંગ હેતુઓ માટે ગ્રાહકની અંગત માહિતીનો ઉપયોગ કરીશું નહીં સિવાય કે ગ્રાહક અમને આમ કરવા માટે ખાસ અધિકૃત કરે.

8 વસૂલવામાં આવેલ વ્યાજનું નિયમન:

(a) નિયામક મંડળે ભંડોળની કિંમત, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ વગેરે જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લઈને લોન અને એડવાન્સિસ, પ્રોસેસિંગ અને અન્ય શુલ્ક પર વસૂલવામાં આવતા વ્યાજનો દર નક્કી કરવા માટે વ્યાજ દરનું મોડલ અપનાવ્યું છે. વ્યાજ દર અને જોખમના વર્ગીકરણ માટેનો અભિગમ અને ઉધાર લેનારાઓની વિવિધ શ્રેણીઓ માટે વિવિધ વ્યાજ દરો વસૂલવા માટેનું તર્ક ઉધાર લેનાર અથવા ગ્રાહકને અરજી ફોર્મમાં જાહેર કરવામાં આવશે અને સંમત વ્યાજ સ્પષ્ટપણે એમઓયુમાં જણાવવામાં આવશે.

(b) વ્યાજના દરો અને જોખમોના વર્ગીકરણ માટેનો અભિગમ પણ કંપનીની વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. વેબસાઈટમાં પ્રકાશિત અથવા અન્યથા પ્રકાશિત માહિતી અપડેટ (અદ્યતન) કરવામાં આવશે, જ્યારે પણ વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર થશે.

(c) વ્યાજનો દર વાર્ષિક દરો હશે જેથી ઉધાર લેનાર ચોક્કસ દરોથી વાકેફ હોય કે જે (તેના) ખાતામાં વસૂલવામાં આવશે.

9 બાકી રકમ/લેણાંની વસૂલાત

(i) જ્યારે પણ કોઈ ગ્રાહકને લોન આપવામાં આવે છે, ત્યારે અમે ગ્રાહકને ચુકવણીની રકમ, મુદત અને સમયાંતરે ચુકવણીની પ્રક્રિયા સમજાવીશું. તેમ છતાં જો ગ્રાહક પુનઃચુકવણીના સમયપત્રકનું પાલન ન કરે, તો લેણાંની વસૂલાત માટે સંબંધિત પ્રવર્તમાન કાયદાઓ અનુસાર નિર્ધારિત પ્રક્રિયાને અનુસરવામાં આવશે. પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને/તેણીને નોટિસ મોકલીને અથવા વ્યક્તિગત મુલાકાત લઈને અને/અથવા સુરક્ષાની પુનઃ કબજો, જો કોઈ હોય તો તેને યાદ કરાવવાનો સમાવેશ થશે.

(ii) અમારી સંગ્રહ નીતિ સૌજન્ય, ન્યાયી વ્યવહાર અને સમજાવટ પર આધારિત રહેશે. અમે ગ્રાહક વિશ્વાસ અને લાંબા ગાળાના સંબંધોને ઉત્તેજન આપવામાં માનીએ છીએ. અમારો સ્ટાફ અથવા બાકી લેણાં અથવા/અને સુરક્ષા કબજામાં અમારું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત કોઈપણ વ્યક્તિ અમારા દ્વારા જારી કરાયેલ અધિકૃતતા પત્રની સ્વ-ઓળખ કરશે અને પ્રદર્શિત કરશે અને વિનંતી પર, અમારા દ્વારા

જારી કરાવેલ ઓળખ પત્ર પ્રદર્શિત કરશે. કંપની અમે ગ્રાહકની બાકી રકમ સંબંધિત તમામ માહિતી પ્રદાન કરીશું અને બાકી રકમની ચુકવણી માટે પૂરતી સૂચના આપવાનો પ્રયાસ કરીશું.

(iii) સ્ટાફના તમામ સભ્યો અથવા સંગ્રહ અને/અથવા સુરક્ષા પુનઃ કબજામાં અમારું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત કોઈપણ વ્યક્તિએ નીચે દર્શાવેલ માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરવું જોઈએ:

- (a) ગ્રાહકનો સામાન્ય રીતે તેની/તેણીની પસંદગીના સ્થળે અને તેના/તેણીના રહેઠાણના સ્થળે કોઈ નિર્દિષ્ટ સ્થળની ગેરહાજરીમાં અને જો તેના નિવાસસ્થાને ઉપલબ્ધ ન હોય હોય તો, વ્યવસાય/વ્યવસાયના સ્થળે સંપર્ક કરવામાં આવશે.
- (b) અમારું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટેની ઓળખ અને સત્તા પ્રથમ તબક્કે ગ્રાહકને જણાવવામાં આવશે.
- (c) ગ્રાહકની ગુપ્તતાનું સન્માન કરવામાં આવશે
- (d) ગ્રાહક સાથેની વાતચીત શિષ્ટતાપૂર્વકની હોવી જોઈએ.
- (e) અમારા પ્રતિનિધિઓ ગ્રાહકોનો 0700 કલાકથી 1900 કલાકની વચ્ચે સંપર્ક કરશે, સિવાય કે ગ્રાહકના વ્યવસાય અથવા વ્યવસાય અંગે ખાસ સંજોગોની જરૂર હોય.
- (f) જો કોઈ ચોક્કસ સમયે અથવા કોઈ ચોક્કસ સ્થળે કોલ ટાળવાની ગ્રાહકની વિનંતીને શક્ય હોય ત્યાં સુધી માન આપવામાં આવશે.
- (g) ટીમ અને કોલ્સની સંખ્યા અને વાતચીતની સામગ્રી દસ્તાવેજીકૃત કરવામાં આવશે.
- (h) બાકી રકમને લગતા વિવાદો અથવા મતભેદોને પરસ્પર સ્વીકાર્ય અને વ્યવસ્થિત રીતે ઉકેલવા માટે તમામ સહાય આપવામાં આવશે.
- (i) લેણાંની વસૂલાત માટે ગ્રાહકના સ્થળની મુલાકાત દરમિયાન, શિષ્ટાચાર અને સભ્યતા જાળવવામાં આવશે.
- (j) અયોગ્ય પ્રસંગો જેમ કે કુટુંબમાં શોક અથવા આવા અન્ય આપત્તિજનક પ્રસંગોને લેણાં વસૂલવા માટે કોલ/મુલાકાત લેવાનું ટાળવું જોઈએ.

1) ફરિયાદો

આંતરિક પ્રક્રિયાઓ

- (a) કંપની પાસે તેની દરેક ઓફિસમાં ફરિયાદો અને ફરિયાદો મેળવવા, નોંધણી કરવા અને નિકાલ કરવા માટેની આંતરિક સિસ્ટમ અને પ્રક્રિયાઓ હશે.

(b) કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સે સંસ્થાની અંદર સંસ્થામા ફરિયાદો અને ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની સ્થાપના કરી છે.

આવી પદ્ધતિ ધિરાણ સંસ્થાઓના અધિકારીઓના નિર્ણયથી ઉદ્ભવતા ટેટ્ટ વિવાદોની (નિર્ણયથી ઉદ્ભવતા ઝઘડાઓ-વિવાદોની ખાતરી કરે છે અને આગામી સ્તર સુધી પતાવટ કરવામાં આવે છે.

(c) આઉટસોર્સ એજન્સી દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓને લગતા મુદ્દાઓ સહિત કંપનીના પદાધિકારીઓના નિર્ણયથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો/ફરિયાદોને સાંભળવામાં આવશે અને તેનું શક્ય હોય ત્યા સુધી સમાધાન કરવામાં આવશે.

(d) ગ્રાહકને જણાવવામાં આવશે કે ફરિયાદો, ફાયરલે અને ઝડપથી હાથ ધરવા માટે કંપનીની પ્રક્રિયાની વિગતો ક્યાંથી મેળવવી.

(e) જો ગ્રાહક ફરિયાદ કરવા માંગે છે, તો ગ્રાહકોને નીચેની બાબતો અંગે જાણ કરવી જોઈએ:

i. આકેવીરીતેકરવું

ii. બીજુંજ્યાંફરિયાદકરીશકાય

iii. ફરિયાદ કેવી રીતે કરવી

iv. ક્યારે જવાબની અપેક્ષા રાખવી

v. નિવારણ માટે કોનો સંપર્ક કરવો

vi. જો ગ્રાહક પરિણામથી ખુશ ન હોય તો શું કરવું.

vii. અમારા સ્ટાફ ગ્રાહકના કોઈપણ પ્રશ્નોમાં ગ્રાહકને મદદ કરશે.

(f) જો કોઈ ગ્રાહક તરફથી કોઈ ફરિયાદ લેખિતમાં મળે છે, તો અમે એક અઠવાડિયાની અંદર તેની સ્વીકૃતિ/જવાબ મોકલવાનો પ્રયત્ન કરીશું. સ્વીકૃતિમાં તે અધિકારીનું નામ અને હોદ્દો હશે જે ફરિયાદનો (ફરિયાદની રસીદ પર દર્શાવવામાં આવશે. જો ફરિયાદ ફોન પર અમારા નિયુક્ત ટેલિફોન હેલ્પડેસ્ક અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર મોકલવામાં આવે છે, તો ગ્રાહકને ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર પ્રદાન કરવામાં આવશે અને વાજબી સમયની અંદર પ્રગતિની જાણ કરવામાં આવશે.

(g) આ બાબતોની તપાસ કર્યા પછી, અમે ગ્રાહકને તેનો અંતિમ પ્રતિસાદ મોકલીશું અથવા શા માટે તેને

જવાબ આપવા માટે વધુ સમયની જરૂર છે તે સમજાવીશું અને ફરિયાદ મળ્યાના છ અઠવાડિયાની અંદર આમ કરવાનો પ્રયત્ન કરીશું અને તેને/તેણીને જાણ કરવી જોઈએ કે તેનો જવાબ કેવી રીતે લેવો. જો તે/તેણી હજુ પણ સંતુષ્ટ ન હોય તો તેની ફરિયાદ આગળમોકલીશું.

ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા

કોઈપણફરિયાદના કિસ્સામાં, ગ્રાહક નીચેની કોઈપણ ચેનલો દ્વારા અમારી કોર્પોરેટ ઓફિસનો સંપર્ક કરી શકે છે:

Telephone: 022-42722554; **Tollfree:**1-800-1026371

ઈ-મેઇલ કે પત્ર ઉપર ધ્યાન:

કુ. શિવલી શિંટે (ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી)

Email: homeservice@edelweissfin.com

Mail: એડ્લવાઇઝ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિ., એડ્લવાઇઝ હાઉસ, બંધ. C.S.T. રોડ, કાલીના, મુંબઈ-400098.

બાબતની તપાસ કર્યા પછી, આવી ફરિયાદ મળ્યાના છ (6) અઠવાડિયાની અંદર ગ્રાહકને અમારો પ્રતિભાવ આપવાનો અમારો પ્રયાસ રહેશે.

જો ગ્રાહકને એક મહિનાની અંદર કંપની તરફથી પ્રતિસાદ ન મળે અથવા મળેલા પ્રતિસાદથી અસંતુષ્ટ હોય, તો ફરિયાદકર્તા લિંક પર ઓનલાઇન મોડમાં ફરિયાદ નોંધાવીને નેશનલ હાઉસિંગ બેંકના ફરિયાદ નિવારણ સેલનો સંપર્ક કરી શકે છે.

<http://grids.nhbonline.org.in> અથવા લિંક પર ઉપલબ્ધ નિયત ફોર્મેટમાં પોસ્ટ દ્વારા ઓફલાઇન મોડમાં

[https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(hho1xhani01bap4hmybh1sno\)\)/Complainant/Default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(hho1xhani01bap4hmybh1sno))/Complainant/Default.aspx)

નીચેનું સરનામું: નેશનલ હાઉસિંગ બેંક, ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ રેગ્યુલેશન એન્ડ સુપરવિઝન (ફરિયાદ નિવારણ સેલ), 4થો માળ, કોર-5A, ઈન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર, લોધી રોડ, નવી દિલ્હી - 110 003.

ઉપરોક્ત ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ છે

<https://www.edelweisshousingfin.com>

11 સામાન્ય

- (a) કંપનીએ લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય ઉધાર લેનારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાથી દૂર રહેવું જોઈએ (સિવાય કે માહિતી, જે ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય, ધ્યાનમાં લેવામાં આવી ન હોય).
- (b) અમે લોન ખાતાના ટ્રાન્સફર માટેની વિનંતીઓ પર પ્રક્રિયા કરીશું, કાં તો ઉધાર લેનાર અથવા બેંકમાંથી /નાણાકીય સંસ્થા, સામાન્ય અભ્યાસક્રમમાં. સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે કંપનીનો વાંધો જો કોઈ હોય તો, વિનંતી મળ્યાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે.
- (c) લોનની વસૂલાતની બાબતમાં, કંપની હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં જેમ કે. વિષમ કલાકોમાં લોન લેનારાઓને સતત પરેશાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે સ્નાયુ શક્તિનો ઉપયોગ કરવો વગેરે. ગ્રાહકોની ફરિયાદોમાં કંપનીઓના સ્ટાફ તરફથી અસભ્ય વર્તનનો પણ સમાવેશ થાય છે, કંપનીએગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે સ્ટાફ પર્યાપ્ત રીતે પ્રશિક્ષિત છે તેની ખાતરી કરો.
- (d) જો અમે તેને જરૂરી માનીએ છીએ, તો અમે ગ્રાહક દ્વારા તેના નિવાસસ્થાને અને/અથવા તેનો બિઝનેસ ટેલિફોન નંબર પર સંપર્ક કરીને અને/અથવા તેના નિવાસસ્થાન અને/અથવા વ્યવસાયની શારીરિક મુલાકાત લઈને લોનની અરજીમાં ઉલ્લેખિત વિગતોની ચકાસણી કરીશું. કર્મચારીઓ દ્વારા અથવા હેતુ માટે નિયુક્ત એજન્સીઓ દ્વારા, જો અમારા દ્વારા જરૂરી જણાય તો.
- (e) જો અમારે ગ્રાહકના ખાતામાંના વ્યવહારોની તપાસ કરવાની અને પોલીસ/અન્ય તપાસ એજન્સીઓ સાથે સહકાર કરવાની જરૂર હોય, જો અમને તેમને સામેલ કરવાની જરૂર હોય, તો અમે ગ્રાહકને તેમ કરવા માટે જાણ કરીશું.
- (f) અમે ગ્રાહકને જાણ કરીશું કે જો ગ્રાહક છેતરપિંડી કરે છે, તો તે તેના ખાતાના તમામ નુકસાન માટે જવાબદાર રહેશે અને જો ગ્રાહક યોગ્ય કાળજી લીધા વિના કાર્ય કરે છે અને નુકસાન પહોંચાડે છે, તો ગ્ર તેના માટેગ્રાહક જવાબદાર રહેશે અને તેને પકડી શકાય છે.
- (g) અમે અમારા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશે નીચેની કોઈપણ એક અથવા વધુ ભાષાઓમાં પ્રદર્શિત કરીશું: હિન્દી, અંગ્રેજી અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષા.
- (h) અમે ધિરાણની બાબતમાં લિંગ, જાતિ અને ધર્મના આધારે ભેદભાવ કરીશું નહીં. આ ઉપરાંત અમે

ઉત્પાદનો, સેવાઓ, સુવિધાઓ વગેરેના વિસ્તરણમાં વિકલાંગતાના આધારે દૃષ્ટિહીન અથવા શારીરિક રીતે અશક્ત અરજદારો સાથે ભેદભાવ કરીશું નહીં. જો કે, આ અમને સોસાયટીના વિવિધ વિભાગો માટે ઘડવામાં આવેલી યોજનાઓની સ્થાપના અથવા તેમાં ભાગ લેવાથી અટકાવતું નથી.

- (i) કંપની અને વ્યક્તિગત ઋણ લેનાર વચ્ચે સંમત થયેલ હાઉસિંગ લોનના મુખ્ય નિયમો અને શરતોની ઝડપી અને યોગ્ય સમજણની સુવિધા આપવા માટે, કંપનીએ તમામ બાબતોમાં સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (MITC) અનુસાર દસ્તાવેજ મેળવવો જોઈએ.) આવી લોન થશે. નિયત ફોર્મેટ. દસ્તાવેજ કંપની દ્વારા ખરીદવામાં આવી રહેલી વર્તમાન લોન અને સુરક્ષા દસ્તાવેજો ઉપરાંત હશે. કંપની અને ઋણ લેનાર વચ્ચે યોગ્ય રીતે એક્ઝિક્યુટ કરેલી ડુપ્લિકેટ નકલ (જો લેનારા સમજી શકે તેવી ભાષામાં જરૂરી હોય તો) સ્વીકૃતિ હેઠળ લેનારાને સોંપવી જોઈએ.
- (j) અમે નીચેના સંજોગોમાં હાઉસિંગ લોનના પ્રી-ક્લોઝર પર પ્રી-પેમેન્ટ લેવી અથવા દંડ વસૂલ કરીશું નહીં:
- જ્યાં હાઉસિંગ લોન ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરના આધારે છે અને તે કોઈપણ સ્ત્રોતમાંથી પહેલેથી જ બંધ છે.
 - જ્યાં હાઉસિંગ લોન વ્યાજના નિયત દર પર હોય છે અને લોન લેનાર દ્વારા તેના પોતાના સ્ત્રોતોમાંથી પૂર્વ-બંધ કરવામાં આવે છે.
- (k) આ હેતુ માટે અભિવ્યક્તિ "પોતાના સ્ત્રોત" નો અર્થ બેંક પાસેથી ઉધાર લેવા સિવાયનો કોઈપણ સ્ત્રોત છે.
- (l) પ્રી-ક્લોઝર સમયે લોન ફિક્સ અથવા ફ્લોટિંગ રેટ પર છે તેના આધારે ફિક્સ/ફ્લોટિંગ રેટ. ડબલ/સ્પેશિયલ રેટ હાઉસિંગ લોનના કિસ્સામાં, એકવાર લોન ફ્લોટિંગમાં રૂપાંતરિત થઈ જાય પછી ફ્લોટિંગ રેટ માટેના પ્રી-ક્લોઝર ધોરણો લાગુ થશે. બધા ડબલ/સ્પેશિયલ રેટ (ફિક્સ અને ફ્લોટિંગનું સંયોજન) હોમ લોન પ્રી-ક્લોઝર લાગુ થશે તે ધોરણોને આકર્ષિત કરશે. ની મુદત પૂરી થયા પછી લોન દરમાં સ્થિર વ્યાજ દરનો સમયગાળો. આ તમામ ડબલ/સ્પેશિયલ રેટ હોમ લોનને લાગુ પડે છે જે પછીથી બંધ કરવામાં આવી રહી છે. તે પણ સ્પષ્ટ કરવામાં આવ્યું છે કે ફિક્સ રેટ લોન એ એક છે જ્યાં લોનના સમગ્ર સમયગાળા માટે દર નક્કી કરવામાં આવે છે.

(m) કોડ(સંહિત) રીતે પ્રકાશિત કરવા માટે :-

- વર્તમાન અને નવા ગ્રાહકોને કોડ(સંહિત)ની નકલ પ્રદાન કરો;
- આ કોડ(સંહિત)ને કાઉન્ટર પર અથવા ઈલેક્ટ્રોનિક સંચાર અથવા મેઈલ દ્વારા વિનંતી પર ઉપલબ્ધ કરાવો;
- આ કોડ(સંહિત) દરેક શાખામાં ઉપલબ્ધ કરાવો; અને અમારી વેબસાઇટ પર. તે <https://www.edelweisshousingfin.com> પર ઉપલબ્ધ છે;
- ખાતરી કરો કે અમારો સ્ટાફ કોડ(સંહિત) વિશે સંબંધિત માહિતી પ્રદાન કરવા અને કોડ(સંહિત)ને વ્યવહારમાં મૂકવા માટે પ્રશિક્ષિત છે.

(n) સંહિતાની સમીક્ષા વાર્ષિક અંતરાલ પર કરવામાં આવશે અથવા જ્યારે કોઈપણ નિયમનકારી વિકાસ થાય અથવા બોર્ડ યોગ્ય માને, ત્યારે કોડ(સંહિત)ની સમીક્ષા કરવાની જરૂર છે. કોડ(સંહિત)ની સમીક્ષા, જો કોઈ હોય તો, અનુપાલન વિભાગ અને અન્ય સંબંધિત હિતધારકોની ભલામણના આધારે કરવામાં આવશે, અને બોર્ડ દ્વારા મંજૂર થયા પછી તે અંતિમ ગણાશે.