

ઉચિત પ્રથાઓનો કોડ (એફપીસી)

૧) પરિચય અને પ્રયોજ્યતા

ઉચિત પ્રથાઓનો કોડ (હવે પછી, જેનો "કોડ" તરીકે ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે) આર્ટ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ (ઇન્ડિયા) લિમિટેડ (હવે પછી જેનો "કંપની" અથવા "એએચએફ" તરીકે ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે) દ્વારા કંપની અને અંતિમ વપરાશકારો વચ્ચે પારદર્શકતા વધારવા માટે અને સુમાહિતગાર વ્યવસાયિક સંબંધોનો પ્રબંધ કરવા માટે પણ નેશનલ હાઉસિંગ બેંક (એનએચબી) દ્વારા જારી કરાયેલ ઉચિત વ્યવહારોના કોડ (હવે પછી જેનો "કોડ" અથવા "એફપીસી" તરીકે ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે) ઉપરની માર્ગદર્શિકાઓના અનુસંધાનમાં તૈયાર કરવામાં આવેલ છે. જાહેર જનતાની જાણકારી માટે કોડને પ્રકાશિત કરવો જોઈએ અને કંપનીની વેબસાઇટ ઉપર તેનો પ્રચારપ્રસાર કરવો જોઈએ.

કોડ દુકાન ઉપર, ફોન ઉપર, પોસ્ટ દ્વારા, આંતરવ્યવહારોવાળા ઇલેક્ટ્રોનિક સાધનો દ્વારા, ઇન્ટરનેટ ઉપર અથવા કંપની અને સહયોગી કંપનીઓનાં તમામ કર્મચારીઓ દ્વારા ઉપયોગમાં લેવાતી કોઇપણ અન્ય પદ્ધતિ દ્વારા આપવામાં આવતી કંપનીની તમામ પ્રોડક્ટસ અને સેવાઓને લાગુ પડશે.

૨) કોડના હેતુઓ

ઉત્તમ વ્યાવસાયિક પ્રથાઓના એક ભાગ સ્વરૂપે સેવા આપવા અને ધંધાકીય પ્રથાઓમાં પારદર્શકતા પૂરી પાડવા માટે, કંપનીએ આ કોડ નીચેના હેતુઓ માટે વિકસાવેલ અને અપનાવેલ છે :

- ક) ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારોમાં ન્યૂનતમ ધોરણો નક્કી કરીને સારી અને ઉચિત પ્રથાઓનો વિકાસ કરવો;
- ખ) પારદર્શકતા વધારવી જેથી ગ્રાહકો તે/તેણી કંપની પાસે જેની વાજબી રીતે અપેક્ષા રાખી શકે છે તેવી સેવાઓની બેહતર સમજણ ધરાવી શકે છે.
- ગ) ઉચ્ચ સંચાલનના ધોરણો હાંસલ કરવા માટે હરીફાઈ મારફત બજારની તાકાતોને પ્રોત્સાહિત કરવી.
- ઘ) કંપની અને તેના ગ્રાહકો વચ્ચે ઉચિત અને હાર્દિક સંબંધોનો વિકાસ કરવો; અને
- ચ) ગૃહ ધિરાણ વ્યવસ્થામાં વિશ્વાસનું પોષણ કરવું.

૩) ઉચિત વ્યવહારો અને પારદર્શકતા

કંપની તેના ગ્રાહકો સાથેના તેના તમામ વ્યવહારોમાં એ સુનિશ્ચિત કરીને ઉચિત રીતે અને યોગ્ય રીતે કાર્ય કરશે કે :

- ક) તેના તમામ કર્મચારીઓ અને સહયોગીઓ દ્વારા આપવામાં આવતી પ્રોડક્ટસ અને સેવાઓ માટે અને પ્રક્રિયાઓ અને પ્રથાઓમાં કોડની વચનબદ્ધતા અને ધોરણોનું પાલન

કરવામાં આવે છે;

ખ) કંપની દ્વારા આપવામાં આવતી પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ સંબંધિત કાયદાઓ અને નિયમનોની સંપૂર્ણ જરૂરીયાતો પૂર્ણ કરે છે;

ગ) ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારો પ્રામાણિકતા અને પારદર્શકતાનાં નૈતિક સિદ્ધાંતો ઉપર આધાર રાખશે.

ઘ) લોન અરજી ઉપર પ્રક્રિયા કરવા માટે ચૂકવવાપાત્ર ફીસ/ચાર્જીસ અંગેની બધી માહિતી, જો લોનની રકમ મંજૂર કરવામાં/ચૂકવવામાં ના આવે તો પરત કરવાપાત્ર ફીસની રકમ, પૂર્વ ચૂકવણીના વિકલ્પો અને ચાર્જીસ, જો કોઈ હોય તો, વિલંબિત ચૂકવણી માટેનો દંડ લોન લેનાર સમક્ષ જાહેર કરવામાં આવશે, અર્થાત લોન અરજીની પ્રક્રિયા/મંજૂરીમાં સંકળાયેલા બધા ચાર્જીસ સહીત “બધા આંતરિક ખર્ચ” અને કથિત ચાર્જીસ ભેદભાવરહિત હોય છે.

ઠ) સૌથી વધુ મહત્વના નિયમો અને શરતો (એમઆઈટીસી):

કંપનીના કામકાજોમાં પારદર્શકતાનો વિકાસ કરવા માટે, વિવિધ મહત્વના પાસાઓ જેવા કે સર્વિસ ચાર્જીસ, વ્યાજના દરો, આપવામાં આવેલી સેવા, પ્રોડક્ટની માહિતી, વિવિધ વ્યવહારો માટે સમયના ધોરણો અને ફરિયાદ નિવારણની પ્રયુક્તિઓ વગેરે એમઆઈટીસી હેઠળ આવરી લેવામાં આવે છે. કંપની તેના નોટીસ બોર્ડ અને વેબસાઈટ્સ ઉપર તેના એમઆઈટીસી પ્રદર્શિત કરે છે અને તે તેના ગ્રાહકોને પણ આપે છે. આ નિયમો આ દસ્તાવેજ સાથે અનુસૂચી એ તરીકે જોડેલ છે. જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેંચાણ

પ) જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેંચાણ

કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે:

ક) તમામ જાહેરાત અને વિજ્ઞાપન સંબંધિત સામગ્રી સ્પષ્ટ, પારદર્શક હોય અને ગેરમાર્ગ દોરનાર ના હોય;

ખ) કોઇપણ મીડિયા કે વિજ્ઞાપન સંબંધિત સાહિત્ય કે જે કંપની દ્વારા અપાતી સેવાઓ કે અપાતી પ્રોડક્ટ તરફ ધ્યાન ખેંચે અને વ્યાજના દરના એક સંદર્ભનો સમાવેશ કરે તેમાં જાહેરાત કરવા સમયે, કંપની એ દર્શાવશે કે અન્ય ફીસ અને ચાર્જીસ લાગુ પડશે કે કેમ અને વિનંતી ઉપર સંબંધિત નિયમો અને શરતોની સંપૂર્ણ વિગતો ઉપલબ્ધ બનાવવામાં આવશે.

ગ) વ્યાજના દરો, સામાન્ય ફીસ અને ચાર્જીસ ઉપરની માહિતી શાખાઓ/કચેરીઓમાં નોટીસો મુકીને; ટેલીફોન કે હેલ્પલાઇન દ્વારા; કંપનીની વેબસાઈટ ઉપર, નિયુક્ત કરાયેલ સ્ટાફ/હેલ્પ ડેસ્ક દ્વારા; કે સેવા માર્ગદર્શિકા/ટેરીફ અનુસૂચી પૂરી પાડીને પૂરી પાડવામાં આવે છે .

ઘ) જો સહાયક સેવા મેળવવા માટે કંપની ત્રીજા પક્ષકારોની સેવાઓ મેળવે તો, આવા ત્રીજા પક્ષકારો કંપનીએ ધ્યાન રાખ્યું હોત તેટલી જ માત્રાની ગોપનીયતા અને સુરક્ષા સાથે ગ્રાહકની અંગત માહિતી (જો આવા ત્રીજા પક્ષકારો પાસે કોઇપણ ઉપલબ્ધ હોયતો)નું ધ્યાન રાખશે.;

ચ) તે અને તેના સહયોગીઓ તેમના દ્વારા મેળવવામાં આવેલ વિવિધ વિશેષતાઓની ગ્રાહકોને માહિતી આપે છે. તેની પ્રોડક્ટ્સ/સેવાઓના સંબંધમાં કંપનીની અન્ય

પ્રોડક્ટસ/સેવાઓ અથવા વિજ્ઞાપન સંબંધિત ઓફરો અંગેની માહિતી ગ્રાહકો સુધી માત્ર તો જ પહોંચાડવામાં આવે છે જો તે/તેણીએ મેઈલ દ્વારા અથવા વેબસાઈટ ઉપર અથવા ગ્રાહક સેવાના નંબર ઉપર આ બાબત માટે નોંધણી કરાવીને આવી માહિતી મેળવવા માટે તેની/તેણીની સંમતિ આપેલ હોય તો:

છ) તે પ્રત્યક્ષ વેંચાણ કરતી સંસ્થાઓ (જેનો હવે પછીથી "ડીએસએસ" તરીકે ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે) માટે એક કોડ ઘડે છે જેની સેવાઓનો પ્રોડક્ટસ/સેવાઓના વેંચાણ વ્યવસ્થાપન માટે કંપની દ્વારા ઉપયોગ કરવામાં આવે છે, જે અન્ય બાબતોની વચ્ચે ડીએસએસ માટે જ્યારે તેઓ વ્યક્તિગત રીતે અથવા ફોન મારફત પ્રોડક્ટ વેંચવા માટે ગ્રાહકોનો સંપર્ક કરે છે ત્યારે તેમની ઓળખ આપવાનું જરૂરી બનાવે છે:

જ) ગ્રાહક તરફથી એવી કોઇપણ ફરિયાદની પ્રાપ્તિની ઘટનામાં કે કંપનીનાં પ્રતિનિધિ/કુરિયર કે ડીએસએ યોગ્ય આચરણમાં જોડાયેલ છે કે કોડનો ભંગ થાય તે રીતે કામ કરેલ છે તો, ફરિયાદની તપાસ કરવા અને ધ્યાન આપવા અને નુકશાન જો કોઈ હોય તો, તેને ઠીક કરવા માટે માટે ઉચિત પગલાઓ શરૂ કરવામાં આવે છે.

૬) લોન્

(i) અરજીઓ અને તેના ઉપર પ્રક્રિયા

ક) કંપનીની લોન અરજીનું ફોર્મ એવી જરૂરી માહિતીનો સમાવેશ કરે છે જે લોન લેનારના હિતોને અસર કરે છે, જેથી કરીને અન્ય ગૃહ ધિરાણ કંપનીઓ દ્વારા રજૂ કરવામાં આવતા નિયમો અને શરતો સાથે એક અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય છે અને ગ્રાહક દ્વારા સૂચિત નિર્ણય લઇ શકાય છે.

ખ) લોન અરજી અરજી ફોર્મ અરજી ફોર્મ સાથે રજૂ કરવા જરૂરી હોય તેવા દસ્તાવેજોની એક સૂચક યાદી ધરાવે છે.

ગ) કંપની તમામ લોન અરજીઓની પ્રાપ્તિ માટે એક સ્વીકૃતિ પૂરી પાડશે. સમય માળખું કે જેની અંદર લોન અરજીઓનો નિકાલ કરવામાં આવશે તે સ્વીકૃતિમાં દર્શાવવામાં આવશે.

(ii) મૂલ્યાંકન અને નિયમો / શરતો

૧. લોન અરજીની પ્રક્રિયા કરવા માટે જરૂરી વિગતો અરજી અને ખરાઇના સમયે કંપની દ્વારા એકત્ર કરવામાં આવશે. ગ્રાહકને જાણ કરવામાં આવશે કે તે/તેણીનો જો અરજી ઉપર પ્રક્રિયા કરવા માટે વધારાની માહિતીની જરૂર પડે તો તુરંત સંપર્ક કરવામાં આવશે.

૨. કંપની વાર્ષિક વ્યાજના દર, અરજીની પદ્ધતિ સહીત તમામ નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમની મંજૂરી પત્રના દ્વારા અથવા અન્ય રીતે લોન લેનારને લેખિતમાં જાણ કરશે. કંપની ઇએમઆઈનું માળખું, પૂર્વ ચુકવણીના ચાર્જીસ અને લોન લેનાર દ્વારા તમામ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિને તેના રેકોર્ડમાં રાખશે.

૩. કંપની લોનની મંજૂરી/ચુકવણી સમયે દરેક લોન લેનાર સમક્ષ લોન કરારમાં ઉલ્લેખ કરાયેલ

દરેક બીડાણની નકલ સાથે લોન કરારની એક નકલ અચૂક પણે રજૂ કરશે.

(iii) લોન અરજીના અસ્વીકારની માહિતી

કંપની અસ્વીકારના કારણ સહિત ગ્રાહકને લોન અરજીના અસ્વીકારની માહિતી મોકલશે.

(iv) નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારો સહીત લોનની ચુકવણી

૧. કંપની લોન કરાર/મંજૂરી પત્રમાં આપવામાં આવેલ ચુકવણીની અનુસૂચીને અનુરૂપ ચુકવણી કરશે.
૨. કંપની ચુકવણીના સમયપત્રક, વ્યાજના દરો, સર્વિસ ચાર્જીસ, પૂર્વચુકવણીના ચાર્જીસ, અન્ય લાગુ ફી/ચાર્જીસ વગેરે સહીત નિયમો અને શરતોમાં કોઇપણ ફેરફારની લોન લેનારને નોટીસ આપશે. વ્યાજના દરો અને ચાર્જીસમાં ફેરફારો માત્ર ભાવી અસરથી જ પ્રભાવિત બનશે અને આ બાબતે અનુકૂળ શરત લોન કરારમાં સમાવવામાં આવશે.
૩. જો આવો ફેરફાર ગ્રાહકના ગેરફાયદામાં હોય તો, તે/તેણી ૬૦ દિવસોની અંદર અને નોટીસ વિના તેનું/તેણીનું ખાતું બંધ કરી શકે છે અથવા વધારાના કોઇપણ ચાર્જ કે વ્યાજ ચૂકવ્યા વિના તેને સ્વીચ કરી શકે છે
૪. લોન પાછી માંગવાનો/ ચુકવણીની ગતિ વધારવાનો કે આ કરાર હેઠળનાં દેખાવ અથવા વધારાની જામીનગીરીઓ માંગવા સંબંધિત નિર્ણય લોન કરાર સાથે સુસંગતતામાં રહેશે.
૫. કંપની ધિરાણ લેનાર સામે ધરાવી શકે તેવા કોઇપણ અન્ય દાવા માટેના કોઇપણ કાનૂની અધિકાર કે લીયનને આધીન લોનની બાકી રકમની ચુકવણી કે વસૂલાત ઉપર કંપની બધી જામીનગીરીઓ મુક્ત કરશે. જો આવા સરભર કરવાના હકકનો ઉપયોગ કરવાનો હોય તો, સંબંધિત દાવાની પતાવટ થાય/ચુકવણી થાય ત્યાં સુધી જામીનગીરીઓને જાળવવાનો જે હેઠળ કંપની અધિકાર ધરાવે છે તે બાકીના દાવાઓ અને શરતો અંગેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે આ બાબતની નોટીસ ગ્રાહકને આપવામાં આવશે

(v) જામીનદારો

જ્યારે એક વ્યક્તિ એક લોનનો જામીનદાર બનાવાનો ઈરાદો ધરાવે છે ત્યારે, તેને/તેણીને નીચેની બાબતો અંગે જાણકારી આપવામાં આવશે :

- ક) જામીનદાર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારી;
- ખ) જવાબદારીની રકમ કે જેની તે/તેણી કંપનીને વચન આપી રહી હશે
- ગ) એવા સંજોગો કે જેમાં કંપની તેની/તેણીની જવાબદારી ચુકવવા માટે તેને/તેણીને વિનંતી કરશે
- ઘ) જો તે એક જામીનદાર તરીકે ચુકવણી કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો શું તેના/તેણીના રૂપિયા ઉપર કંપનીને વસૂલી હક્ક છે કે નહીં;
- ચ) શું તેની/તેણીની એક જામીનદાર તરીકેની જવાબદારીઓ એક ખાસ માત્રા સુધી મર્યાદિત છે

કે તે અમર્યાદિત છે;

છ) સમય અને સંજોગો કે જેમાં એક જામીનદાર તરીકેની તેની/તેણીની જવાબદારીઓ મુક્ત કરવામાં આવશે તેમજ તેની મુક્તિ બાબતે કંપની જે તે રીતમાં તેને સુચના આપશે તે રીત પણ;

જ) હકીકતમાં, એવા કિસ્સામાં કે જ્યાં જામીનદાર કંપની દ્વારા કરાયેલ માંગનું પાલન કરવાનો ઇનકાર કરે તો, બાકી રકમોને ચૂકવવાના પૂરતા સાધનો હોવા છતાં પણ, આવો જામીનદાર પણ જાણી જોઇને ડીફોલ્ટર તરીકે ગણવામાં આવશે; અને

ઝ) ગ્રાહક કે જેના માટે તે/તેણી એક જામીનદાર તરીકે છે. તેના ચુકવણીના આચરણમાં કોઇપણ મહત્વનો વિપરીત ફેરફાર

૭) ગોપનીયતા અને ખાનગીપણું

ગ્રાહકની બધી જ અંગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય તરીકે ગણવામાં આવશે (ગ્રાહકો હવે કંપનીના ગ્રાહકો ના હોય તો પણ) અને તે નીચેના સિદ્ધાંતો અને નીતિઓ દ્વારા પ્રેરિત બનશે. કંપની ગ્રાહકનાં ખાતાઓ સાથે સંબંધિત માહિતી કે ડેટા, પછી તે ગ્રાહકો દ્વારા આપવામાં આવેલ હોય કે અન્ય રીતે, સમૂહમાં રહેલી બીજી કંપનીઓ/સંસ્થાઓ સહીત કોઇપણ વ્યક્તિ સમક્ષ નીચેના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓ સિવાય જાહેર કરશે નહીં:

ક) જો માહિતી કાયદા દ્વારા આપવાની હોય તો

ખ) જો માહિતી જાહેર કરવા માટેની જાહેર જનતા પ્રત્યેની ફરજ હોય તો

ગ) જો કંપનીનાં હિતો માટે માહિતી આપવી જરૂરી હોય તો (ઉદાહરણ તરીકે, છેતરપીંડી અટકાવવા માટે), પરંતુ આ બાબતનો ગ્રાહક કે ગ્રાહકના ખાતાઓ (ગ્રાહકના નામ અને સરનામા સહીત) વિશેની માહિતી માર્કેટિંગનાં હેતુઓ માટે, સમૂહમાં રહેલી અન્ય કંપનીઓ સહીત કોઇપણ અન્ય વ્યક્તિને આપવાના એક કારણ તરીકે ઉપયોગ કરવામાં આવશે નહીં;

ઘ) જો ગ્રાહક માહિતી જાહેર કરવા કંપનીને જણાવે અથવા ગ્રાહકની મંજૂરી સાથે તો.

ચ) જો કંપનીને ગ્રાહક અંગેનો એક સંદર્ભ આપવાનું કહેવામાં આવે તો, તે તેને આપતા પહેલા તેની/તેણીની લેખિત મંજૂરી મેળવશે.

છ) કંપની તેના/તેણીના વિશેના જે અંગત રેકોર્ડ્સ ધરાવે છે તેના ઉપયોગ કરવા માટેના વર્તમાન કાનૂની માળખા હેઠળ તેના/તેણીના હક્કોના વ્યાપ અંગે ગ્રાહકને માહિતી અપાવી જોઈએ.

જ) ગ્રાહકે તેમ કરવા માટે કંપનીને વિશેષ રીતે અધિકાર આપ્યો હોય તે સિવાય, કંપની પોતે, સહીત કોઇપણ વ્યક્તિ દ્વારા માર્કેટિંગનાં હેતુઓ માટે ગ્રાહકની અંગત માહિતીનો ઉપયોગ કંપની કરશે નહીં,

૯) ધિરાણ સંદર્ભ સંસ્થાઓ

એક નવું ખોલાવવા સમયે, કંપની ધિરાણ સંદર્ભ સંસ્થાઓને ગ્રાહકના ખાતાની વિગતો મોકલશે અને આ બાબતે જરૂરી બની શકે તેવી અન્ય તપાસો કરી શકે છે.

ગ્રાહક જે અંગત દેવાઓ ચુકવવાની કંપની પ્રત્યેની જવાબદારી ધરાવે છે તેના વિષે કંપની ધિરાણ સંદર્ભ સંસ્થાઓને માહિતી પૂરી પાડી શકે છે જો :

- i. ગ્રાહક તેની/તેણીની ચૂકવણીઓ બાબતે પાછળ રહી ગયો હોય તો;
- ii. બાકી રકમ વિવાદમાં ના હોય તો; અને
- iii. કંપનીની વિધિસરની માંગ બાદ, તેના/તેણીના દેવા ચુકવવા માટે ગ્રાહકે સંતોષકારક દરખાસ્તો કરેલ ના હોય તો.

આ કિસ્સાઓમાં, કંપની ગ્રાહકને લેખિતમાં જાણ કરશે કે ગ્રાહક કંપનીને જે રકમ દેવાની જવાબદારી ધરાવે છે તે દેવાઓ વિશેની માહિતી, ધિરાણ સંદર્ભ સંસ્થાઓને આપવાનું તે આયોજન કરે છે. તે જ સમયે, કંપની ગ્રાહકને ધિરાણ સંદર્ભ સંસ્થાઓની ભૂમિકા અને ધિરાણ મેળવવાની ગ્રાહકની ક્ષમતા ઉપર કંપની દ્વારા આપવામાં આવેલી માહિતી જે અસર ધરાવી શકે છે તે સમજાવશે.

ગ્રાહકના ખાતા વિશેની અન્ય માહિતી ધિરાણ સંદર્ભ સંસ્થાઓને આપી શકાય છે જો ગ્રાહકે તેમ કરવા માટે તેની/તેણીની સંમતિ આપેલ હોય તો.

ધિરાણ સંદર્ભ સંસ્થાઓને આપવામાં આવેલ માહિતીની એક નકલ જો તેના/તેણીના દ્વારા માંગવામાં આવે તો, ગ્રાહકને પૂરી પાડવામાં આવશે.

૯) બાકી રકમોની વસૂલાત

- (i) રકમ, સમયગાળો અને ચુકવણીની સામયિકતાની રીતે કંપની ગ્રાહકને ચુકવણીની પ્રક્રિયા સમજાવશે. જો કે, જો ગ્રાહક ચુકવણીના સમયપત્રકનું પાલન ના કરે તો, એક સ્થાનિક કાયદાઓને અનુરૂપ એક નિયત કરાયેલ પ્રક્રિયાનું બાકી રકમોની વસૂલાત માટે પાલન કરવામાં

આવશે. આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને નોટીસ મોકલીને અથવા વ્યક્તિગત મુલાકાતો કરીને યાદ અપાવવાનો અને/અથવા જો કોઈ જામીનગીરી હોય તો તેનો પુનઃ કબજો કરવાનો સમાવેશ થશે.

- (iii) કંપની એવી એક વસૂલાતની નીતિ અપનાવશે જે સભ્યતા, ન્યાયિક વ્યવહાર અને સમજાવટનાં સિદ્ધાંતો ઉપર નિર્મિત કરવામાં આવશે. કંપની ગ્રાહકનો ભરોસો પોષવામાં અને લાંબા ગાળાના સંબંધમાં વિશ્વાસ ધરાવે છે. કંપનીનો સ્ટાફ કે બાકી રકમોની વસૂલાત અને/અથવા જામીનગીરીના પુનઃકબજામાં કંપનીને રજૂ કરવા માટે અધિકૃત કરાયેલ કોઇપણ વ્યક્તિ તેની /તેણીની ઓળખ આપશે અને કંપની દ્વારા જારી કરવામાં આવેલ અધિકાર પત્ર પ્રદર્શિત કરશે અને વિનંતી ઉપર, તેનું/તેણીનું કંપની દ્વારા કે કંપનીની સત્તા હેઠળ જારી કરવામાં આવેલ ઓળખકાર્ડ પ્રદર્શિત કરશે. કંપની બાકી રકમો અંગેની બધી જ માહિતી ગ્રાહકોને પૂરી પાડશે અને બાકી રકમની ચુકવણી માટે પૂરતી નોટીસ આપવાનો પ્રયાસ કરશે..
- (iii) કંપનીનો સ્ટાફ કે વસૂલાતમાં અને/અથવા જામીનગીરીના કબજામાં કંપનીને રજૂ કરવા માટે અધિકૃત કરાયેલ કોઇપણ વ્યક્તિએ નીચે નિયત કરાયેલ માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરવું જોઈએ :
- ક) ગ્રાહકનો તેની પસંદગીના સ્થાન ઉપર સામાન્ય રીતે સંપર્ક કરવામાં આવી શકે છે અને કોઇપણ સ્પષ્ટ રીતે જણાવાયેલ સ્થાનની ગેરહાજરીમાં તેના/તેણીના નિવાસ-સ્થાને સંપર્ક કરવામાં આવશે અને જો તેના/તેણીના નિવાસસ્થાને ઉપલબ્ધ ના હોય તો, ધંધા/વ્યવસાયના સ્થાન ઉપર.
- ખ) ઓળખ અને કંપનીને રજૂ કરવાનો અધિકાર પ્રથમથી જ ગ્રાહકને જ્ઞાત કરાવા જોઈએ.
- ગ) ગ્રાહકની ખાનગીપણાનો આદર કરવો જોઈએ.
- ઘ) ગ્રાહક સાથેની વાતચીત સભ્ય રીતમાં હોવી જોઈએ.
- ચ) કંપનીનાં પ્રતિનિધિઓએ ૭ કલાકથી ૧૯ કલાકની વચ્ચે ગ્રાહકોનો સંપર્ક કરવો જોઈએ, સિવાય કે ગ્રાહકના ધંધા કે વ્યવસાયના ખાસ સંજોગોની અન્ય રીતની જરૂરીયાત હોય.
- છ) ચોક્કસ સમયે કે ચોક્કસ સ્થળે કોલ્સને ટાળવાની ગ્રાહકની વિનંતીઓનો, જ્યાં સુધી શક્ય બને ત્યાં સુધી આદર થવો જોઈએ.
- જ) કોલ્સનાં સમય અને સંખ્યા અને વાતચીતની સામગ્રીઓનું દસ્તાવેજીકરણ કરવામાં આવશે.
- ઝ) પારસ્પરિક રીતે સ્વીકાર્ય અને એક સુઘડ રીતમાં બાકી રકમો અંગેના વિવાદો કે મતભેદોનો ઉકેલ કરવા માટે તમામ મદદ આપવી જોઈએ.
- ટ) બાકી રકમોની વસૂલાત માટે ગ્રાહકના સ્થાનની મુલાકાતો દરમિયાન, શિષ્ટાચાર અને વિનય જળવાવો જોઈએ.
- ઠ) અનુચિત પ્રસંગો જેવા કે પરિવારમાં શોક કે આવા અન્ય આપત્તિજનક પ્રસંગોએ બાકી રકમોની ઉઘરાણી માટે કોલ કરવાનું/મુલાકાતો કરવાનું ટાળવું જોઈએ.

૧૦) ફરિયાદો અને તકલીફો

ક) સંચાલક મંડળની દેખરેખ હેઠળનાં સંચાલને તેની દરેક કચેરીઓમાં ફરિયાદો અને તકલીફો મેળવવા, નોંધવા, ઉકેલ કરવા/નિકાલ કરવા માટે કંપનીની અંદર એક ઉચિત ફરિયાદ નિવારણ પ્રયુક્તિ નિયત કરેલ છે. આવી પ્રયુક્તિ એ સુનિશ્ચિત કરે છે કે ધિરાણ કરતી સંસ્થાના કર્મચારીઓનાં નિર્ણયોમાંથી ઉદભવતા બધા વિવાદો કમ સે કમ પછીના ઉચ્ચ સ્તર ઉપર સાંભળવામાં આવશે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવશે.

ખ) ફરિયાદ નિવારણ પ્રયુક્તિમાં ગ્રાહકની ફરિયાદો ઉપર યોગ્ય રીતે અને ઝડપી રીતે ધ્યાન આપવા માટેની પ્રક્રિયાનો સમાવેશ થાય છે.

ગ) કંપની તેની તમામ કચેરીઓ/શાખાઓ ઉપર અને વેબસાઇટ ઉપર સ્પષ્ટ રીતે એનએચબી કચેરીના સંપર્કની વિગતો પ્રદર્શિત કરશે કે જેનો ફરિયાદી વાજબી સમયમાં કંપની તરફથી પ્રતિભાવ મેળવતો નથી તેવા કિસ્સામાં અથવા મેળવેલ પ્રતિભાવથી સંતુષ્ટ હોય નહીં તેવા કિસ્સામાં સંપર્ક કરી શકાય છે.

ઘ) કંપની એક વાજબી સમયમાં તમામ ફરિયાદો અને તકલીફોનું નિવારણ કરવા/જવાબ આપવા માટેનો પ્રયાસ કરશે અને ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદોની સ્થિતિ અંગે માહિતગાર રાખશે.

ચ) સંચાલક મંડળ દ્વારા નિયુક્ત કરાયેલ એક સમિતિને ઉચિત પ્રથાઓના કોડ અને સંચાલનના વિવિધ સ્તરો ઉપર ફરિયાદ નિવારણ પ્રયુક્તિની કામગીરીનાં પાલનની સામયિક સમીક્ષા પૂરી પાડવામાં આવશે.

છ) કંપનીની ફરિયાદ નિવારણ પ્રયુક્તિ www.arthfc.com ઉપરથી ડાઉનલોડ કરી શકાય છે અથવા જોઈ શકાય છે.

સામાન્ય

ક) જો કંપનીને જરૂરી જણાય તો, આ હેતુ માટે નિમાયેલ સંસ્થાઓ મારફત કંપની લોન અરજીમાં ગ્રાહક દ્વારા જણાવાયેલ વિગતોની તેના/તેણીના નિવાસસ્થાન ઉપર તેનો સંપર્ક કરીને અને/અથવા ધંધાના ટેલીફોન નંબર ઉપર અને/અથવા તેના/તેણીના નિવાસ સ્થાનની રૂબરૂ મુલાકાત લઈને અને/અથવા ધંધાના સરનામાઓ ઉપર મુલાકાત લઈને ખરાઈ કરશે.

ખ) ગ્રાહકના ખાતા ઉપર અને પોલીસ/અન્ય તપાસ કરતી સંસ્થાઓ, જો કંપનીને તેમને જોડવાની જરૂર પડે તો, તેમની સાથે એક વ્યવહારની તપાસ કરવાની જો કંપનીને જરૂર પડે તો ગ્રાહકને સહકાર આપવા માટે જણાવવામાં આવશે.

ગ) કંપની ગ્રાહકને સલાહ આપશે કે તે/તેણી છેતરપીંડીયુક્ત રીતે કામ કરે છે, તે/તેણી તેના/તેણીના ખાતા ઉપરના તમામ નુકસાનો માટે જવાબદાર બનશે અને જો ગ્રાહક વાજબી કાળજી વિના કાર્ય કરે અને આ બાબત નુકસાનીઓ સર્જે તો, ગ્રાહક આ બાબતે જવાબદાર બની શકે છે.

ઘ) કંપની તેની શાખાઓ/કચેરીઓ ઉપર કંપનીની પ્રોડક્ટસ અને સેવાઓ સાથે સંબંધિત વિવિધ પાસાઓને હિન્દી, અંગ્રેજી કે ઉચિત સ્થાનિક ભાષામાં પ્રદર્શિત કરશે.

ચ) કંપની ધિરાણ આપવાની બાબતે લિંગ, જ્ઞાતિ અને ધર્મના આધાર ઉપર ભેદભાવ કરશે.

નહીં. ઉપરાંત, કંપની પ્રોડક્ટ્સ, સેવાઓ, સુવિધાઓ વગેરે આપવામાં શારીરિક ખોડ ખાપણનાં આધાર ઉપર દેખીતી રીતે ખામીવાળા કે શારીરિક રીતે પડકારવાળા અરજદારો સાથે ભેદભાવ કરશે નહીં. જો કે, આ બાબત કંપનીને સમાજના વિવિધ વર્ગો માટે તૈયાર કરાયેલ યોજનાઓ ગોઠવતા કે ભાગ લેતા રોકતી નથી.

ચ) કંપની સામાન્ય પદ્ધતિમાં લોન લેનાર પાસેથી અથવા બેંક/નાણાકીય સંસ્થા પાસેથી લોન ખાતાના ટ્રાન્સફર માટેની વિનંતીઓની પ્રક્રિયા કરશે. આવા ટ્રાન્સફર લોન લેનાર સાથે કરાયેલા કરારી નિયમો અને જુદા જુદા સમયે અમલી બની શકે તેવા કાયદાઓ, નિયમો, નિયમનો સાથે અનુરૂપતા મુજબ હશે.

છ) કોડનો પ્રચાર કરવા માટે, કંપની નીચેની બાબતો કરશે:

- હાલના અને નવા ગ્રાહકોને કોડની એક નકલ પૂરી પાડશે;
- કાઉન્ટર ઉપર અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક સંદેશ કે મેઈલ દ્વારા વિનંતી ઉપર કોડને ઉપલબ્ધ બનાવશે;
- દરેક કચેરી ઉપર અને તેની વેબસાઈટ ઉપર કોડને ઉપલબ્ધ બનાવશે; અને
- કોડ વિશેની માહિતી આપવા અને કોડને વ્યવહારમાં મુકવા માટે સ્ટાફને તાલીમ આપશે.

૧૧) સામયિક સમીક્ષા

કંપનીનું સંચાલક મંડળ સામયિક રીતે કોડ બાબતે અને ફરિયાદ નિવારણ પ્રયુક્તિ બાબતે નિયમપાલનની સામયિક રીતે સમીક્ષા કરશે. આવી સમીક્ષાઓનો એક એકત્રિત કરાયેલ અહેવાલ બોર્ડ સમક્ષ વાર્ષિક રીતે રજૂ કરવામાં આવશે.

૧૨) અમલ

બોર્ડની મંજૂરી બાદ આ પ્રયુક્તિ તુરંત અમલમાં આવશે.