

1. પરિચય

ઇન્ડિયા શેલ્ટર ફાઇનાન્સ કોર્પોરેશન લિમિટેડ ("ઇન્ડિયા શેલ્ટર" અથવા "કંપની") એક હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપની હોવાથી, તેણે નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની હેઠળ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા ("RBI") દ્વારા જારી કરાયેલ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ પર માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરવું જરૂરી છે.

–ભારતીય રિઝર્વ બેંક (નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ - નોંધણી, મુક્તિ અને સ્કેલ આધારિત નિયમન માટે માળખું) દિશાનિર્દેશો, 2025 ("SBR દિશાનિર્દેશો") અને ભારતીય રિઝર્વ બેંક (નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ - જવાબદાર વ્યવસાયિક આચાર) દિશાનિર્દેશો, 2025.

તદનુસાર, ઇન્ડિયા શેલ્ટર તેના ગ્રાહકો સાથે વાજબી અને પારદર્શક વ્યવહાર સુનિશ્ચિત કરવા માટે, તેના ડિરેક્ટર બોર્ડની મંજૂરી સાથે 'ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ' ("FPC" અથવા "કોડ") અપનાવવાનો પ્રસ્તાવ મૂકે છે. કંપનીએ, FPC દ્વારા, તેના ગ્રાહકો સાથેના વ્યવસાયિક વ્યવહારમાં કાર્યક્ષમ ગ્રાહક સેવા, પારદર્શિતા અને વાજબીતા માટે એક માળખું વ્યાખ્યાયિત કર્યું છે. એફપીસી ઇન્ડિયા શેલ્ટરના "પ્રામાણિકતા, સખત મહેનત અને આદર" ના સિદ્ધાંતોને ધ્યાનમાં રાખીને ઘડવામાં આવ્યું છે.

2. FPC ના ઉદ્દેશ્યો

- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહારમાં લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરીને સારા અને ન્યાયી વ્યવહારોને પ્રોત્સાહન આપવું.
- પારદર્શિતા વધારવા માટે જેથી ગ્રાહકને ઇન્ડિયા શેલ્ટર દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા ઉત્પાદનો/સેવાઓ વિશે શું અપેક્ષા રાખી શકાય તેની સારી સમજ મળી શકે.
- ઉચ્ચ સંચાલન ધોરણો સ્થાપિત કરીને સ્થાપિત અને ઉભરતા બજાર ખેલાડીઓ સાથે અસરકારક રીતે સ્પર્ધા કરવી.
- ગ્રાહક અને ઇન્ડિયા શેલ્ટર વચ્ચે ન્યાયી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધને પ્રોત્સાહન આપવું.

3. સમીક્ષા / સુધારો / ફેરફાર

લાગુ નિયમો અને વિનિયમો દ્વારા જરૂરી હોય ત્યારે અથવા સારા, પારદર્શક અને ન્યાયી ગ્રાહક સંબંધો રાખવા માટે કંપનીની આંતરિક ભલામણોના આધારે FPC ની સમીક્ષા કરવામાં આવશે.

4. FPC ની અરજી

આ કોડ કંપનીના તમામ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પર લાગુ પડશે, પછી ભલે તે કંપની દ્વારા, તેની કોઈપણ જૂથ કંપનીઓ દ્વારા અથવા ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ (સ્વ-માલિકી અને/અથવા આઉટસોર્સિંગ વ્યવસ્થા હેઠળ) કાઉન્ટર પર, ફોન પર, પોસ્ટ દ્વારા, અથવા ઇન્ટરેક્ટિવ ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો દ્વારા, ઇન્ટરનેટ પર અથવા અન્ય કોઈપણ પદ્ધતિ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી હોય.

5. ન્યાયી અને પારદર્શક રીતે કાર્ય કરવાની પ્રતિબદ્ધતા

ઇન્ડિયા શેલ્ટર, તેના કર્મચારીઓ અને તેના પ્રતિનિધિઓ આ સંહિતાનું પાલન કરશે જેથી તેમના તમામ વ્યવહારોમાં, પ્રામાણિકતા અને પારદર્શિતાના સિદ્ધાંત પર, ન્યાયી અને પારદર્શક રીતે કાર્ય કરી શકાય, જેથી

કંપની દ્વારા અપનાવવામાં આવેલા ઉચ્ચ કાર્યકારી ધોરણોને પૂર્ણ કરે છે. કંપની:

- આ સંહિતામાં આપેલા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ માટે અને તેના કર્મચારીઓ જે પ્રક્રિયાઓ અને પ્રથાઓનું પાલન કરે છે તેમાં આપેલી પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ધોરણોનું પાલન કરો.
- ખાતરી કરો કે તેના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ સંબંધિત કાયદાઓ અને નિયમોનું અક્ષરશઃ પાલન કરે છે.
- ખાતરી કરો કે ગ્રાહકો સાથેનો તેનો વ્યવહાર પ્રામાણિકતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત છે.

6. લોન

- લોન માટેની અરજીઓ અને તેમની પ્રક્રિયા
 - ઉધાર લેનાર સાથેના બધા સંદેશાવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં હોવા જોઈએ.
 - ઇન્ડિયા શેલ્ટર લોન અરજીની પ્રક્રિયા કરવા માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી/ચાર્જ, રિફંડપાત્ર ફીની રકમ, જો કોઈ હોય તો, જો લોનની રકમ મંજૂર/વિતરણ કરવામાં ન આવે તો, પ્રી-પેમેન્ટ વિકલ્પો અને ચાર્જ, જો કોઈ હોય તો, વિલંબિત ચૂકવણી માટે દંડાત્મક ચાર્જ, જો કોઈ હોય તો, લોનને ફિક્સ્ડથી ફ્લોટિંગ રેટમાં બદલવા માટે રૂપાંતર ચાર્જ અથવા તેનાથી વિપરીત, કોઈપણ વ્યાજ રીસેટ કલમની હાજરી અને ઉધાર લેનારના હિતને અસર કરતી કોઈપણ અન્ય બાબત વિશેની બધી માહિતી પારદર્શક રીતે ઉધાર લેનારને જાહેર કરે છે. બીજા શબ્દોમાં કહીએ તો, કંપની પારદર્શક રીતે લોન અરજીની પ્રક્રિયા/મંજૂરીમાં સામેલ તમામ ચાર્જ સૂચવીને 'બધા ખર્ચમાં' જાહેર કરશે. તે એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે આવા ચાર્જ/ચાર્જ ભેદભાવપૂર્ણ નથી.
 - લોન અરજી ફોર્મમાં જરૂરી માહિતી શામેલ હશે જે ઉધાર લેનારના હિતને અસર કરે છે, જેથી અન્ય HFC દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી શરતો અને નિયમો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને ઉધાર લેનાર દ્વારા જાણકાર નિર્ણય લઈ શકાય. લોન અરજી ફોર્મમાં અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજોની યાદી પણ દર્શાવવામાં આવશે.
 - ઇન્ડિયા શેલ્ટર બધી લોન અરજીઓ માટે એક સ્વીકૃતિ રસીદ જારી કરશે. લોન અરજીઓનો નિકાલ 30 દિવસની અંદર અથવા ઉધાર લેનાર અને કંપની વચ્ચે પરસ્પર સંમતિ મુજબ જરૂરી દસ્તાવેજો સાથે અરજી ફોર્મ મળ્યાની તારીખથી કરવામાં આવશે, જે બધી રીતે પૂર્ણ હશે.
- લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો અને લોન અરજી અસ્વીકારનો સંદેશ
 - સામાન્ય રીતે, લોન અરજીની પ્રક્રિયા માટે જરૂરી બધી વિગતો ઇન્ડિયા શેલ્ટર દ્વારા અરજી સમયે એકત્રિત કરવામાં આવશે. જો અમને કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર હોય, તો ગ્રાહકનો શક્ય તેટલી વહેલી તકે ફરીથી સંપર્ક કરવામાં આવશે.
 - ઇન્ડિયા શેલ્ટર સ્થાનિક ભાષામાં ઉધાર લેનારને લેખિતમાં જણાવશે અથવા મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્યથા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાયેલી ભાષા, મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ, વાર્ષિક વ્યાજ દર, અરજી કરવાની પદ્ધતિ, EMI માળખું, પૂર્વચૂકવણી શુલ્ક, દંડ શુલ્ક (જો કોઈ હોય તો) સહિત તમામ નિયમો અને શરતો સાથે, અને ઉધાર લેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની લેખિત સ્વીકૃતિ મેળવવા માટે તેના રેકોર્ડ માટે તે જ રાખવાની જરૂર છે.
 - લોન કરારમાં ઇન્ડિયા શેલ્ટર દ્વારા મોડી ચૂકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડના ચાર્જનો ઘાટા અક્ષરોમાં ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે.
 - ઇન્ડિયા શેલ્ટર લોન મંજૂર/વિતરણ સમયે દરેક ઉધાર લેનારને લોન કરારની નકલ અને લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત તમામ એન્કલોઝરની નકલ, સ્વીકૃતિ સામે આપશે. જો ઇન્ડિયા શેલ્ટર

e) ગ્રાહકને લોન આપી શકતું નથી, તો તે લેખિતમાં (ઈ-મેલ, એસએમએસ વગેરે જેવા ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમો દ્વારા) અસ્વીકારના કારણો જણાવશે.

iii) લોન ખાતામાં દંડ:

a) ઉધાર લેનાર દ્વારા ચૂકવણીમાં ડિફોલ્ટ એ ઉધાર લેનાર દ્વારા લોન ચૂકવણી કરારની મૂળભૂત શરતો અને શરતોનું પાલન ન કરવાનો એક પ્રકાર છે. જો ઉધાર લેનાર દ્વારા લોન કરારની મહત્વપૂર્ણ શરતો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ દંડ વસૂલવામાં આવે તો તેને 'દંડ ચાર્જ' તરીકે ગણવામાં આવશે અને તે 'દંડ વ્યાજ'ના સ્વરૂપમાં વસૂલવામાં આવશે નહીં જે એડવાન્સિસ પર વસૂલવામાં આવતા વ્યાજ દરમાં ઉમેરવામાં આવે છે. દંડ ચાર્જનું કોઈ મૂડીકરણ કરવામાં આવશે નહીં એટલે કે, આવા ચાર્જ પર કોઈ વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં. જો કે, આ લોન ખાતામાં ચક્રવૃદ્ધિ વ્યાજ માટેની સામાન્ય પ્રક્રિયાઓને અસર કરશે નહીં. તેથી, કંપની ન ચૂકવાયેલા વ્યાજ (ન ચૂકવાયેલા EMI સહિત) પર સુધારણાની તારીખ સુધી કરારબદ્ધ વ્યાજ દરે વ્યાજ વસૂલ કરી શકે છે, અને દંડાત્મક વ્યાજ દરે નહીં.

નોંધ:

(i) અગાઉના બાકી દંડની રકમ પર વધારાના / નવા દંડનીય શુલ્ક વસૂલ કરી શકાતા નથી.

(ii) ઈન્ડિયા શેલ્ટર દંડ પર GST લાગુ કરવા અંગે સેન્ટ્રલ બોર્ડ ઓફ ઈનડાયરેક્ટ ટેક્સીસ એન્ડ કસ્ટમ્સ (CBIC) દ્વારા જારી કરાયેલ સૂચનાઓ અને સ્પષ્ટતાઓનું પાલન કરશે, જો કોઈ હોય તો.

b) ઈન્ડિયા શેલ્ટર વ્યાજ દરમાં કોઈ વધારાનો ઘટક દાખલ કરશે નહીં અને આ માર્ગદર્શિકાનું અક્ષરશઃ પાલન સુનિશ્ચિત કરશે.

c) કંપની લોન પર દંડાત્મક ચાર્જ અથવા સમાન ચાર્જ પર બોર્ડ દ્વારા મંજૂર નીતિ બનાવશે, જે સમાન ઉત્પાદન શ્રેણીમાં દંડાત્મક ચાર્જની યોગ્ય રચના સાથે ગમે તે નામથી ઓળખાય, જે લોનની રકમના આધારે બદલાઈ શકે છે, જે લાગુ નિયમનકારી શરતોના પાલનને આધીન છે. જો કે, ઉધાર લેનારના બંધારણને ધ્યાનમાં લીધા વિના ચોક્કસ લોન અથવા ઉત્પાદન શ્રેણીમાં દંડાત્મક ચાર્જનું માળખું સમાન રહેશે.

d) ભારતીય રિઝર્વ બેંકે આકારણીાત્મક શુલ્ક પર કોઈ મહિલા મર્યાદા અથવા મર્યાદા નક્કી કરી નથી; તે પ્રમાણે, કંપની અધિકાર શિસ્ત આપવાનું અને સમાન શુલ્કનો ઉપયોગ વધારાના સાધન તરીકે ન થાય તેની ખાતરી યુદ્ધદેશ સાથે નીતિ ધડશે.

e) દંડની રકમ વાજબી હોવી જોઈએ અને લોન કરારના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા પર આધાર રાખવો જોઈએ, કોઈ ચોક્કસ લોન / ઉત્પાદન શ્રેણીમાં ભેદભાવ રાખ્યા વિના.

f) 'વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને' મંજૂર કરાયેલી લોનના કિસ્સામાં દંડ, બિન-વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને સમાન નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ લાગુ પડતા દંડ કરતાં વધુ નહીં હોય.

g) દંડાત્મક ચાર્જનું પ્રમાણ અને કારણ ગ્રાહકોને લોન કરાર અને સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો / મુખ્ય હકીકત નિવેદન / ચાર્જના સમયપત્રકમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે, ઉપરાંત તે કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે

h) જ્યારે પણ લોન લેનારાઓને લોનના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટે રીમાઇન્ડર મોકલવામાં આવે છે, ત્યારે લાગુ પડતા દંડની જાણ કરવામાં આવશે. વધુમાં, દંડનીય શુલ્ક વસૂલવાના કોઈપણ ઉદાહરણ અને તેનું કારણ પણ જણાવવામાં આવશે.

i) કંપની તેમના નીતિ માળખામાં યોગ્ય સુધારા કરશે અને

અસરકારક તારીખથી લેવામાં આવેલી/નવીકરણ કરાયેલી બધી નવી લોનના સંદર્ભમાં સૂચનાઓનો અમલ સુનિશ્ચિત કરો. હાલની લોનના કિસ્સામાં, આગામી સમીક્ષા અથવા નવીકરણ તારીખે અથવા આ સૂચનાઓની અસરકારક તારીખથી છ મહિના, જે પણ વહેલું હોય તે દિવસે નવા દંડ વસૂલાત શાસનમાં સ્વિચઓવર સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે.

- iv) નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ; અને વ્યક્તિગત લોન (હાઉસિંગ લોન સહિત) ની ચુકવણી/પતાવટ પર સ્થાવર/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોનું પ્રકાશન.
 - a) વિતરણ સમયપત્રક અનુસાર કરવામાં આવશે, જેની વિગતો લોન કરાર / મંજૂરી પત્ર / મંજૂરી પત્રમાં આપવામાં આવશે.
 - b) ઇન્ડિયા શેલ્ટર લોન લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લોન લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં, ચુકવણી સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, દંડ શુલ્ક (જો કોઈ હોય તો), સેવા શુલ્ક, પૂર્વ ચુકવણી શુલ્ક, અન્ય લાગુ ફી/ચાર્જ વગેરે સહિતની શરતો અને નિયમોમાં કોઈપણ ફેરફારની સૂચના આપશે. કંપની ખાતરી કરશે કે વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફાર ફક્ત સંભવિત રીતે જ લાગુ થાય. લોન કરારમાં આ સંદર્ભમાં યોગ્ય શરતનો સમાવેશ કરવામાં આવ્યો છે.
 - c) જો લોન/ક્રેડિટ સુવિધાના નિયમો અને શરતોમાં આવા ફેરફાર ગ્રાહકને ગેરલાભ પહોંચાડે છે, તો તે 60 દિવસની અંદર અને સૂચના આપ્યા વિના કોઈપણ વધારાના ચાર્જ અથવા વ્યાજ ચૂકવ્યા વિના પોતાનું ખાતું બંધ કરી શકે છે અથવા તેને બદલી શકે છે.
 - d) કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને પાછી ખેંચવાનો/વેગ આપવાનો અથવા વધારાની સિક્યોરિટીઝ મેળવવાનો નિર્ણય લોન કરાર સાથે સુસંગત રહેશે.
 - e) ઇન્ડિયા શેલ્ટર, લોન લેનારા સામે ઇન્ડિયા શેલ્ટર પાસે રહેલા કોઈપણ અન્ય દાવા માટે કોઈપણ કાયદેસર અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન, તમામ બાકી રકમની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર બધી સિક્યોરિટીઝ મુક્ત કરશે. જો આવા સેટ-ઓફ અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો લોન લેનારને બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી ઇન્ડિયા શેલ્ટર કઈ શરતો હેઠળ સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે નોટિસ આપવામાં આવશે.
 - f) લોન ખાતું પૂર્ણ ચુકવણી અને બંધ થયા પછી ઇન્ડિયા શેલ્ટર તમામ જંગમ/સ્થાવર મિલકત દસ્તાવેજો જાહેર કરશે. લોન લેનારાઓ દ્વારા સામનો કરવામાં આવતી ગ્રાહક ફરિયાદો અને વિવાદોના મુદ્દાઓને ઉકેલવા અને જવાબદાર ધિરાણ આચરણને પ્રોત્સાહન આપવા માટે, ઇન્ડિયા શેલ્ટર RBI દ્વારા જારી કરાયેલા નીચેના નિર્દેશોનું પાલન કરશે (એવા બધા કિસ્સાઓમાં લાગુ પડે છે જ્યાં મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકત દસ્તાવેજો 01 ડિસેમ્બર, 2023 ના રોજ અથવા તે પછી જારી કરવામાં આવે છે):

1. જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોનું પ્રકાશન:

- a. લોન ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસની અંદર ઇન્ડિયા શેલ્ટર તમામ મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જાહેર કરશે અને કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલા ચાર્જિસ દૂર કરશે.
- b. ઉધાર લેનારને મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો, જ્યાં લોન ખાતું સેવા આપવામાં આવ્યું હતું તે ઇન્ડિયા શેલ્ટર શાખામાંથી અથવા કંપનીની કોઈપણ અન્ય ઓફિસમાંથી જ્યાં દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ છે, તેણીની પસંદગી મુજબ મેળવી શકાય છે.
- c. મૂળ સ્થાવર/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમયરેખા અને સ્થળનો ઉલ્લેખ અસરકારક તારીખે અથવા તે પછી જારી કરાયેલા લોન મંજૂરી પત્રોમાં કરવામાં આવશે.
- d. એકમાત્ર ઉધાર લેનાર અથવા સંયુક્ત ઉધાર લેનારાઓના મૃત્યુની આકસ્મિક ઘટનાને સંબોધવા માટે, ઇન્ડિયા શેલ્ટર પાસે મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો કાનૂની વારસદારોને પરત કરવા માટે એક સુવ્યવસ્થિત પ્રક્રિયા હશે. ગ્રાહક માહિતી માટે આવી પ્રક્રિયા કંપનીની વેબસાઇટ પર અન્ય સમાન નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ સાથે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

- c. મૂળ સ્થાવર/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમયરેખા અને સ્થળનો ઉલ્લેખ અસરકારક તારીખે અથવા તે પછી જારી કરાયેલા લોન મંજૂરી પત્રોમાં કરવામાં આવશે.
- d. એકમાત્ર ઉધાર લેનાર અથવા સંયુક્ત ઉધાર લેનારાઓના મૃત્યુની આકસ્મિક ઘટનાને સંબોધવા માટે, ઇન્ડિયા શેલ્ટર પાસે મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો કાનૂની વારસદારોને પરત કરવા માટે એક સુવ્યવસ્થિત પ્રક્રિયા હશે. ગ્રાહક માહિતી માટે આવી પ્રક્રિયા કંપનીની વેબસાઇટ પર અન્ય સમાન નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ સાથે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

2. સ્થાવર/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જારી કરવામાં વિલંબ માટે વળતર:

- a. લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસથી વધુ સમય પછી મૂળ સ્થાવર/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જારી કરવામાં વિલંબ થાય અથવા સંબંધિત રજિસ્ટ્રીમાં ચાર્જ સંતોષ ફોર્મ ફાઇલ કરવામાં નિષ્ફળ જાય, તો કંપની ઉધાર લેનારને આવા વિલંબના કારણો જણાવશે. જો વિલંબ કંપનીને આભારી હોય, તો તે ઉધાર લેનારને વિલંબના દરેક દિવસ માટે ₹5,000/- ના દરે વળતર આપશે.
- b. મૂળ સ્થાવર/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોના આંશિક અથવા સંપૂર્ણ નુકસાન/નુકસાનના કિસ્સામાં, ઇન્ડિયા શેલ્ટર ઉધાર લેનારને સ્થાવર/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં મદદ કરશે અને ઉપરોક્ત કલમમાં દર્શાવેલ વળતર ચૂકવવા ઉપરાંત, સંકળાયેલ ખર્ચ પણ ઉઠાવશે. જો કે, આવા કિસ્સાઓમાં, કંપનીને આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે 30 દિવસનો વધારાનો સમય ઉપલબ્ધ રહેશે અને ત્યારબાદ (એટલે કે, કુલ 60 દિવસના સમયગાળા પછી) વિલંબિત સમયગાળાના દંડની ગણતરી કરવામાં આવશે.
- c. આ દિશાનિર્દેશો હેઠળ આપવામાં આવેલ વળતર, કોઈપણ લાગુ કાયદા અનુસાર અન્ય કોઈપણ વળતર મેળવવાના ઉધાર લેનારના અધિકારો પર પૂર્વગ્રહ રાખશે નહીં.

v) સમાન માસિક હપ્તા (EMI) આધારિત વ્યક્તિગત લોન (હાઉસિંગ લોન સહિત) પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરનું રીસેટ

કંપની નીચેની માર્ગદર્શિકા હાલની તેમજ નવી લોન માટે લાગુ કરશે. બધા હાલના દેવાદારોને યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા સંદેશાવ્યવહાર મોકલવામાં આવશે, જેમાં તેમને ઉપલબ્ધ વિકલ્પોની જાણ કરવામાં આવશે.

- a) EMI આધારિત ફ્લોટિંગ રેટ પર્સનલ લોન મંજૂર કરતી વખતે, કંપની લોન લેનારાઓની ચુકવણી ક્ષમતાને ધ્યાનમાં લેશે જેથી ખાતરી કરી શકાય કે લોનની મુદત દરમિયાન બાહ્ય બેન્ચમાર્ક દર/વ્યાજ દરમાં સંભવિત વધારાની સ્થિતિમાં, મુદત લંબાવવા અને/અથવા EMIમાં વધારો કરવા માટે પૂરતું હેડરૂમ/માર્જિન ઉપલબ્ધ છે. જો કે, લોન લેનારાઓ સાથે યોગ્ય વાતચીત અને/અથવા સંમતિ વિના, લોનની મુદત લંબાવવા અને/અથવા EMI રકમમાં વધારા સંબંધિત ગ્રાહકોની ફરિયાદો અને ચિંતાઓને દૂર કરવા માટે, ઇન્ડિયા શેલ્ટર અમલીકરણ અને પાલન માટે નીચેની આવશ્યકતાઓને પૂર્ણ કરતું યોગ્ય નીતિ માળખું સ્થાપિત કરવું:
 - i. કંપની લોન પર વ્યાજ દરમાં ફેરફારની સંભવિત અસર વિશે ઉધાર લેનારાઓને સ્પષ્ટપણે જણાવશે જેના કારણે EMI અને/અથવા મુદત અથવા બંનેમાં ફેરફાર થશે. ત્યારબાદ, ઉપરોક્ત કારણોસર EMI/મુદત અથવા બંનેમાં કોઈપણ વધારો ઉધાર લેનારને પત્રો, SMS, ઇ-મેલ વગેરે જેવા યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા તાત્કાલિક જણાવવામાં આવશે.
 - ii. વ્યાજ દરો ફરીથી સેટ કરતી વખતે, કંપની દેવાદારોને બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ વ્યાજ દર નીતિ અનુસાર નિશ્ચિત દર પર સ્વિચ કરવાનો વિકલ્પ પૂરો પાડશે, જેમાં લોનની મુદત દરમિયાન ઉધાર લેનારને કેટલી વાર સ્વિચ કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે તે પણ ઉલ્લેખિત કરવામાં આવશે.
 - iii. કંપની દેવાદારોને આ વિકલ્પો પસંદ કરવાનો વિકલ્પ આપશે - (i) EMI માં વધારો અથવા મુદત લંબાવવા અથવા બંને વિકલ્પોના સંયોજન માટે; (ii) લોનની મુદત દરમિયાન કોઈપણ સમયે, આંશિક અથવા સંપૂર્ણ રીતે, પૂર્વ ચુકવણી કરવી. ફોરકલોઝર ચાર્જ / પૂર્વ ચુકવણી દંડની વસૂલાત હાલની સૂચનાઓને આધીન રહેશે

- iv. કંપની લોન પર વ્યાજ દરમાં ફેરફારની સંભવિત અસર વિશે ઉધાર લેનારાઓને સ્પષ્ટપણે જણાવશે જેના કારણે EMI અને/અથવા મુદત અથવા બંનેમાં ફેરફાર થશે. ત્યારબાદ, ઉપરોક્ત કારણોસર EMI/મુદત અથવા બંનેમાં કોઈપણ વધારો ઉધાર લેનારાને પત્રો, SMS, ઇ-મેલ વગેરે જેવા યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા તાત્કાલિક જણાવવામાં આવશે.
 - v. વ્યાજ દરો ફરીથી સેટ કરતી વખતે, કંપની દેવાદારોને બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ વ્યાજ દર નીતિ અનુસાર નિશ્ચિત દર પર સ્વિચ કરવાનો વિકલ્પ પૂરો પાડશે, જેમાં લોનની મુદત દરમિયાન ઉધાર લેનારને કેટલી વાર સ્વિચ કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે તે પણ ઉલ્લેખિત કરવામાં આવશે.
 - vi. કંપની દેવાદારોને આ વિકલ્પો પસંદ કરવાનો વિકલ્પ આપશે - (i) EMI માં વધારો અથવા મુદત લંબાવવા અથવા બંને વિકલ્પોના સંયોજન માટે; (ii) લોનની મુદત દરમિયાન કોઈપણ સમયે, આંશિક અથવા સંપૂર્ણ રીતે, પૂર્વ યુકવણી કરવી. ફોરકલોઝર ચાર્જ / પૂર્વ યુકવણી દંડની વસૂલાત હાલની સૂચનાઓને આધીન રહેશે.
 - vii. ઉપરોક્ત વિકલ્પોના ઉપયોગથી સંબંધિત લોનને ફ્લોટિંગ થી ફિક્સ્ડ રેટમાં બદલવા માટેના તમામ લાગુ પડતા ચાર્જ અને અન્ય કોઈપણ સેવા ચાર્જ/વહીવટી ખર્ચ મંજૂરી પત્રમાં અને કંપની દ્વારા સમયાંતરે આવા ચાર્જ/ખર્ચના સુધારા સમયે પારદર્શક રીતે જાહેર કરવામાં આવશે.
 - viii. કંપની ખાતરી કરશે કે ફ્લોટિંગ રેટ લોનના કિસ્સામાં મુદત લંબાવવાથી નકારાત્મક ઋણમુક્તિ ન થાય.
 - ix. કંપની દરેક ક્વાર્ટરના અંતે યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા ઉધાર લેનારાઓને એક સ્ટેટમેન્ટ શેર કરશે / સુલભ બનાવશે જેમાં ઓછામાં ઓછું, આજ સુધી વસૂલવામાં આવેલ મુદ્દલ અને વ્યાજ, EMI રકમ, બાકી EMI ની સંખ્યા અને લોનના સમગ્ર સમયગાળા માટે વાર્ષિક વ્યાજ દર / વાર્ષિક ટકાવારી દર (APR) નો સમાવેશ થશે. કંપની દ્વારા આપવામાં આવેલ સ્ટેટમેન્ટ સરળ અને ઉધાર લેનારાની સરળ સમજણ માટે હશે.
- A) સમાન માસિક હતા લોન ઉપરાંત, આ સૂચનાઓ, વિવિધ સમયગાળાની બધી સમાન હતા આધારિત લોન પર પણ લાગુ પડશે, જેમ કે બદલાતા ફેરફારો.
 - B) બધા હાલના દેવાદારોને પત્રો, SMS, ઇ-મેલ વગેરે જેવા યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા વિકલ્પોની જાણ કરીને એક સંદેશ મોકલવામાં આવશે.

7. વ્યાજ વસૂલવું

ઇન્ડિયા શેલ્ટર લોન પર વ્યાજ ગ્રાહકને ભંડોળના વાસ્તવિક વિતરણની તારીખથી એટલે કે ગ્રાહકના ખાતામાં ભંડોળ ઇલેક્ટ્રોનિક ટ્રાન્સફરની તારીખથી અથવા ગ્રાહકને વિતરણ ચેક સોંપવાની તારીખથી વસૂલશે.

- i. મહિના દરમિયાન લોનનું વિતરણ અથવા યુકવણીના કિસ્સામાં, વ્યાજ ફક્ત તે સમયગાળા માટે વસૂલવામાં આવશે જે માટે લોન બાકી હતી, આખા મહિના માટે નહીં.
- ii. જો એક અથવા વધુ હતા અગાઉથી લેવામાં આવે તો, કંપની વ્યાજ વસૂલવા માટે સંપૂર્ણ લોન રકમ ગણશે નહીં.

ઇન્ડિયા શેલ્ટર લોન વિતરણની પદ્ધતિ, વ્યાજ લાગુ કરવા અને અન્ય શુલ્ક અંગેની તેની પદ્ધતિઓની સમીક્ષા કરશે અને સમયાંતરે જરૂરિયાત મુજબ સિસ્ટમ સ્ટરના ફેરફારો સહિત સુધારાત્મક પગલાં લેશે.

8. ડિરેક્ટર મંડળની જવાબદારી

- ઇન્ડિયા શેલ્ટર, તેના ડિરેક્ટર બોર્ડની મંજૂરીથી, ફરિયાદો અને ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે સંસ્થામાં યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ સ્થાપિત કરશે. આવી પદ્ધતિ ખાતરી કરશે કે કંપની અને તેના અધિકારીઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદોને ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને નિકાલ કરવામાં આવે.
- કંપની મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના પાલન અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરીની સમયાંતરે સમીક્ષા સુનિશ્ચિત કરશે. આવી સમીક્ષાઓનો એક સંકલિત અહેવાલ બોર્ડ દ્વારા નિર્ધારિત સમયાંતરે સુપરત કરવામાં આવશે.

9. ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

- ઇન્ડિયા શેલ્ટર પાસે તેની દરેક ઓફિસ/શાખાઓમાં ફરિયાદો અને ફરિયાદો મેળવવા, નોંધણી કરવા અને નિકાલ કરવા માટે એક સિસ્ટમ અને પ્રક્રિયા હશે, જેમાં ઓનલાઇન પ્રાપ્ત થતી ફરિયાદોનો પણ સમાવેશ થાય છે.
- કંપનીની ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ આવા તૃતીય-પક્ષ સેવા પ્રદાતાઓ/આઉટસોર્સ એજન્સીઓ દ્વારા કંપની દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ સંબંધિત ગ્રાહકના મુદ્દાઓનો પણ સામનો કરશે.
- જો કોઈ ગ્રાહક તરફથી લેખિતમાં ફરિયાદ મળી હોય, તો ઇન્ડિયા શેલ્ટર તેને એક અઠવાડિયાની અંદર સ્વીકૃતિ/પ્રતિસાદ મોકલવાનો પ્રયાસ કરશે. સ્વીકૃતિમાં ફરિયાદનો સામનો કરનાર અધિકારીનું નામ અને હોદ્દો હશે. જો ફરિયાદ ઇન્ડિયા શેલ્ટરના નિયુક્ત ટેલિફોન હેલ્પડેસ્ક અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર ફોન દ્વારા રિવે કરવામાં આવે છે, તો ગ્રાહકને ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર આપવામાં આવશે અને વાજબી સમયગાળામાં પ્રગતિની જાણ કરવામાં આવશે.
- આ બાબતની તપાસ કર્યા પછી, ઇન્ડિયા શેલ્ટર ગ્રાહકને તેનો અંતિમ પ્રતિભાવ મોકલશે અથવા શા માટે તેને જવાબ આપવા માટે વધુ સમયની જરૂર છે તે સમજાવશે અને ફરિયાદ મળ્યાના છ અઠવાડિયાની અંદર આમ કરવાનો પ્રયાસ કરશે અને જો તે/તેણી હજુ પણ સંતુષ્ટ ન હોય તો તેને/તેણીને તેની ફરિયાદને આગળ કેવી રીતે લઈ જવી તે જણાવવું જોઈએ.
- જો ફરિયાદીને એક મહિનાના સમયગાળામાં કંપની તરફથી જવાબ ન મળે અથવા મળેલા જવાબથી અસંતુષ્ટ હોય, તો ફરિયાદી નીચેનામાંથી કોઈપણ માધ્યમ દ્વારા નેશનલ હાઉસિંગ બેંક (NHB) ના ફરિયાદ નિવારણ વિભાગનો સંપર્ક કરી શકે છે:
 - ઓનલાઇન મોડ: ફરિયાદી નોંધણી માટે નીચેની લિંક પર ક્લિક કરી શકે છે
ફરિયાદ: <https://grids.nhbonline.org.in>.
 - ઓફલાઇન મોડ: પોસ્ટ દ્વારા ઓફલાઇન/ભૌતિક સ્થિતિમાં, ગ્રાહક લિંક પર ઉપલબ્ધ નિર્ધારિત ફોર્મટમાં લખી શકે છે. <https://nhb.org.in/en/grievance-redressal-અધિકારી/> નીચેના સરનામે:
 - ફરિયાદ નિવારણ વિભાગ, નેશનલ હાઉસિંગ બેંક, કોર 5A, ઇન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર, લોધી રોડ, નવી દિલ્હી - 110 003
- કંપની તેના ડિરેક્ટર બોર્ડની મંજૂરીથી એક અલગ ફરિયાદ નિવારણ નીતિ અપનાવીને ઉપરોક્ત ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિનો અમલ કરશે.
- ઇન્ડિયા શેલ્ટર પીડિત ઉધાર લેનાર દ્વારા ફરિયાદો નોંધાવવા માટે તેની ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ (ઇ-મેઇલ આઈડી અને અન્ય સંપર્ક વિગતો સહિત કે જેના પર ફરિયાદો નોંધાવી શકાય છે, સમસ્યાનું નિરાકરણ લાવવાનો સમય, એસ્કેલેશન માટે મેટ્રિક્સ, વગેરે) જાહેર કરશે. કંપની તેની બધી ઓફિસો/શાખાઓ અને તેની વેબસાઇટ પર તેને પ્રદર્શિત કરીને તેનો પ્રચાર કરશે.

10. વાતચીત કરવાની ભાષા અને પદ્ધતિ વાજબી પ્રથા સંહિતા

આરબીઆઈના નિર્દેશોના આધારે, ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં), બોર્ડની મંજૂરીથી અમલમાં મૂકવામાં આવશે. વિવિધ હિસ્સેદારોની માહિતી માટે તેને કંપનીની સત્તાવાર વેબસાઇટ પર મૂકવામાં આવશે.

11. વ્યાજ દર અને શુલ્ક અંગેની નીતિ

- ઇન્ડિયા શેલ્ટર, તેના ડિરેક્ટર બોર્ડની મંજૂરીથી, ભંડોળનો ખર્ચ, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યાજ દર મોડેલ અપનાવશે અને લોન અને એડવાન્સિસ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજ દર નક્કી કરશે. વ્યાજ દર અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ અને વિવિધ શ્રેણીના ઉધાર લેનારાઓ માટે અલગ અલગ વ્યાજ દર વસૂલવા માટેના તર્ક, ઉધાર લેનાર/ગ્રાહકને અરજી ફોર્મમાં જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે. કંપની, તેના બોર્ડની મંજૂરીથી, દંડ શુલ્ક માટે નીતિ પણ નક્કી કરશે.
- વ્યાજના દરો અને જોખમોના વર્ગીકરણ માટેની પદ્ધતિ, અને દંડાત્મક શુલ્ક પણ કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. જ્યારે પણ વ્યાજના દરમાં ફેરફાર થાય છે, ત્યારે કંપની તેની વેબસાઇટ પર તેને અપડેટ કરવાની ખાતરી કરશે.
- વ્યાજ દર અને દંડ (જો કોઈ હોય તો) વાર્ષિક દરે રહેશે જેથી ઉધાર લેનારને ખાતામાં વસૂલવામાં આવનાર ચોક્કસ દરોની જાણ થાય.
- ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી એકત્રિત કરાયેલા હામામાં વ્યાજ અને મુદ્દલ વચ્ચેનું વિભાજન સ્પષ્ટપણે દર્શાવવું જોઈએ.

ઇન્ડિયા શેલ્ટર વ્યાજ દરો નક્કી કરવા અને પ્રક્રિયા કરવા અને અન્ય શુલ્ક (દંડ સહિત) નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ અપનાવશે, જે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ પર માર્ગદર્શિકાની ભાવનાને ધ્યાનમાં રાખશે. કંપની પ્રક્રિયા અને કામગીરીનું નિરીક્ષણ કરવા માટે એક આંતરિક પદ્ધતિ સ્થાપિત કરશે જેથી ઉધાર લેનારાઓ સાથે વાતચીતમાં પૂરતી પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત થાય.

12. જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ

- ઇન્ડિયા શેલ્ટર ખાતરી કરશે કે બધી જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સામગ્રી સ્પષ્ટ અને તથ્યપૂર્ણ છે. આ કોડ ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે ઇન્ડિયા શેલ્ટરના તમામ સેલ્સ એસોસિએટ્સ/પ્રતિનિધિઓને લાગુ પડશે જ્યાં સુધી તે લાગુ પડે.
- કોઈપણ માધ્યમો અને પ્રમોશનલ સાહિત્યમાં જાહેરાતો કે જે સેવા અથવા ઉત્પાદન તરફ ધ્યાન દોરે છે અને વ્યાજ દરનો સંદર્ભ આપે છે, ઇન્ડિયા શેલ્ટર એ પણ સૂચવશે કે અન્ય ફી અને શુલ્ક લાગુ થશે કે નહીં અને સંબંધિત નિયમો અને શરતોની સંપૂર્ણ વિગતો વિનંતી પર અથવા વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે.
- ઇન્ડિયા શેલ્ટર તેમની શાખાઓમાં નોટિસ મૂકીને; ટેલિફોન અથવા હેલ્પ-લાઇન દ્વારા; તેની વેબસાઇટ પર; નિયુક્ત સ્ટાફ / હેલ્પ ડેસ્ક દ્વારા; અથવા સેવા માર્ગદર્શિકા / ટેરિફ શેડ્યૂલ પ્રદાન કરીને વ્યાજ દરો, સામાન્ય ફી અને ચાર્જ (દંડના ચાર્જ સહિત) વિશે માહિતી પ્રદાન કરશે.
- જો ઇન્ડિયા શેલ્ટર સપોર્ટ સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે તૃતીય પક્ષોની સેવાઓનો ઉપયોગ કરે છે, તો તેને જરૂરી રહેશે કે આવા તૃતીય પક્ષો ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતી (જો આવા તૃતીય પક્ષો માટે ઉપલબ્ધ હોય તો) ને ઇન્ડિયા શેલ્ટર જે રીતે સંભાળશે તે જ ગુપ્તતા અને સુરક્ષા સાથે હેન્ડલ કરે.
- ઇન્ડિયા શેલ્ટર, સમયાંતરે, ગ્રાહકોને તેમના દ્વારા ઉપલબ્ધ ઉત્પાદનોની વિવિધ સુવિધાઓ વિશે જણાવશે. ઉત્પાદનો/સેવાઓના સંદર્ભમાં અન્ય ઉત્પાદનો અથવા પ્રમોશનલ ઓફર્સ વિશેની માહિતી, ગ્રાહકોને ફક્ત ત્યારે જ પહોંચાડી શકાય છે જો તેમણે/તેણીએ આવી માહિતી/સેવા મેળવવા માટે મેઇલ દ્વારા અથવા કંપનીની વેબસાઇટ પર અથવા તેના ગ્રાહક સેવા નંબર પર નોંધણી કરાવીને સંમતિ આપી હોય.

f) ઇન્ડિયા શેલ્ટર તેની ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઓ (DSA) માટે આચારસંહિતા નક્કી કરશે જેમની સેવાઓ કંપની દ્વારા ઉત્પાદનો/સેવાઓનું માર્કેટિંગ કરવા માટે લેવામાં આવે છે. આવી આચારસંહિતા, અન્ય બાબતોની સાથે, જ્યારે તેઓ કંપનીના ઉત્પાદનો વેચવા માટે ગ્રાહકનો સંપર્ક કરે છે ત્યારે તેમને પોતાની ઓળખ આપવાની જરૂર પડશે.

g) ગ્રાહક તરફથી કોઈ ફરિયાદ મળે તો ઇન્ડિયા શેલ્ટરનું જો કોઈ પ્રતિનિધિ અથવા સોર્સિંગ ભાગીદારે કોઈપણ અયોગ્ય વર્તન કર્યું હોય અથવા આ સંહિતાનું ઉલ્લંઘન કરીને કાર્ય કર્યું હોય, તો ફરિયાદની તપાસ કરવા અને તેનો ઉકેલ લાવવા અને નુકસાનની ભરપાઈ કરવા માટે યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવશે.

13. ગેરંટી

જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ લોન માટે ગેરંટર બનવાનો ઇરાદો ધરાવે છે, ત્યારે યોગ્ય દસ્તાવેજો દ્વારા તેને નીચેની બાબતોની જાણ કરવામાં આવશે:

- ગેરંટર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારી.
- કંપની પ્રત્યે તે પોતાની જાતને કેટલી જવાબદારી સોંપશે.
- એવી પરિસ્થિતિઓ જેમાં કંપની તેને/તેણીને તેની જવાબદારી ચૂકવવા માટે બોલાવશે.
- જો ગેરંટી આપનાર ગેરંટી તરીકે ચૂકવણી કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો કંપનીમાં તેના અન્ય નાણાંનો આશ્રય છે કે કેમ.
- ગેરંટી આપનાર તરીકે તેમની જવાબદારીઓ ચોક્કસ માત્રા સુધી મર્યાદિત છે કે અમર્યાદિત છે.
- ગેરંટર તરીકેની તેની જવાબદારી કયા સમયે અને સંજોગોમાં પૂર્ણ થશે અને કંપની તેને આ વિશે કઈ રીતે જાણ કરશે.
- જો ગેરંટી આપનાર કંપની દ્વારા કરવામાં આવેલી માંગણીનું પાલન કરવાનો ઇનકાર કરે, તો બાકી રકમ ચૂકવવા માટે પૂરતા સાધનો હોવા છતાં, આવા ગેરંટી આપનારને પણ ઇરાદાપૂર્વક ડિફોલ્ટર ગણવામાં આવશે.
- કંપની જેમને ગેરંટી આપે છે અને તેને મહત્વપૂર્ણ માને છે, ત્યારે ગેરંટી આપનારાઓને લોન લેનારની નાણાકીય સ્થિતિમાં કોઈપણ નોંધપાત્ર પ્રતિકૂળ ફેરફારની જાણ કરવામાં આવશે.

14. ગોપનીયતા અને ગુપ્તતા

ગ્રાહકોની બધી જ વ્યક્તિગત માહિતી, વર્તમાન અને ભૂતકાળ બંને, ખાનગી અને ગુપ્ત રાખવામાં આવશે અને તે નીચેના સિદ્ધાંતો અને નીતિઓ દ્વારા માર્ગદર્શન આપવામાં આવશે.

- ઇન્ડિયા શેલ્ટર તેના ગ્રાહક ખાતાઓ સંબંધિત માહિતી અથવા ડેટા, ગ્રાહકો દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલ હોય કે અન્યથા, નીચેના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓ સિવાય, કોઈપણને, તેમના જૂથની અન્ય કંપનીઓ/એકમો સહિત, જાહેર કરશે નહીં:
 - જો માહિતી કાયદા દ્વારા આપવાની હોય તો.
 - જો માહિતી જાહેર કરવાની જનતા પ્રત્યે કોઈ ફરજ હોય તો.
 - જો ઇન્ડિયા શેલ્ટરના હિતોને તેના ગ્રાહકોને કોઈપણ માહિતી પૂરી પાડવાની જરૂર હોય (ઉદાહરણ તરીકે, છેતરપિંડી અટકાવવા માટે). જો કે, તેનો ઉપયોગ કારણ તરીકે કરવામાં આવશે નહીં

માર્કેટિંગ હેતુ માટે, ગ્રાહક અથવા ગ્રાહક ખાતાઓ (ગ્રાહકનું નામ અને સરનામું સહિત) વિશેની માહિતી અન્ય કોઈને, જેમાં જૂથની અન્ય કંપનીઓનો પણ સમાવેશ થાય છે, આપવી.

- iv) જો ગ્રાહક કંપનીને માહિતી જાહેર કરવા કહે, અથવા ગ્રાહકની પરવાનગીથી તે જાહેર કરી શકાય.
- v) જો ઇન્ડિયા શેલ્ટરને ગ્રાહકો વિશે સંદર્ભ આપવાનું કહેવામાં આવે, તો અમે તે આપતા પહેલા તેમની લેખિત પરવાનગી મેળવીશું.

- b) ગ્રાહકને ઇન્ડિયા શેલ્ટર પાસે રહેલા વ્યક્તિગત રેકોર્ડ્સ મેળવવા માટે હાલના કાનૂની માળખા હેઠળ તેના/તેણીના અધિકારોની હદની જાણ કરવામાં આવશે.
- c) ઇન્ડિયા શેલ્ટર ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે તેના સહિત કોઈપણ દ્વારા કરશે નહીં, સિવાય કે ગ્રાહક તેમને આમ કરવા માટે ખાસ અધિકૃત કરે.

15. સામાન્ય

- a. ઇન્ડિયા શેલ્ટર લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં આપેલા હેતુઓ સિવાય (જ્યાં સુધી લોન લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરાયેલી માહિતી ધ્યાનમાં ન આવી હોય) ઉધાર લેનારની બાબતોમાં દખલગીરી કરવાનું ટાળશે.
- b. જો ઉધાર લેનાર પાસેથી ઉધાર ખાતાના ટ્રાન્સફર માટે વિનંતી પ્રાપ્ત થાય, તો કંપનીની સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતી પ્રાપ્ત થયાના 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર કાયદા અનુસાર પારદર્શક કરારની શરતો અનુસાર થશે.
- c. જ્યારે પણ લોન આપવામાં આવે છે, ત્યારે ઇન્ડિયા શેલ્ટર ગ્રાહકને ચુકવણીની રકમ, મુદત અને ચુકવણીના સમયગાળા દ્વારા ચુકવણી પ્રક્રિયા સમજાવશે. જો કે, જો ગ્રાહક ચુકવણીના સમયપત્રકનું પાલન ન કરે, તો બાકી રકમની વસૂલાત માટે દેશના કાયદા અનુસાર નિર્ધારિત પ્રક્રિયાનું પાલન કરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને નોટિસ મોકલીને અથવા વ્યક્તિગત મુલાકાત લઈને અને/અથવા જો કોઈ હોય તો સુરક્ષા જમ કરીને યાદ અપાવવાનો સમાવેશ થશે.
- d. જોકે, ઇન્ડિયા શેલ્ટર તેના ગ્રાહકોને જવાબદાર ઉધાર લેનારા બનવા, સમયસર લોન ચુકવવા અને સારો ક્રેડિટ ઇતિહાસ બનાવવાની સલાહ આપે છે. ઇન્ડિયા શેલ્ટર તેના ઉધાર લેનારાઓને તેમની પ્રતિબદ્ધતાનું સન્માન કરવા અને તેમના ધિરાણકર્તાઓ સાથે વિશ્વાસ બનાવવા વિનંતી કરે છે.
- e. લોનની વસૂલાતના સંદર્ભમાં, ઇન્ડિયા શેલ્ટર બિનજરૂરી હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં જેમ કે ઉધાર લેનારાઓને સતત વિચિત્ર સમયે હેરાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે બળનો ઉપયોગ કરવો વગેરે. તેના ગ્રાહકો સામે કોઈ અસભ્ય વર્તન ન થાય તેની ખાતરી કરવા માટે, કંપની તેના સ્ટાફને ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે તાલીમ આપવાની વ્યવસ્થા કરશે. કંપની, તેના બોર્ડની મંજૂરી સાથે, વસૂલાત એજન્ટોને જોડવા માટે RBI દ્વારા નિર્ધારિત માર્ગદર્શિકા અપનાવશે.

f. ઇન્ડિયા શેલ્ટર નીચેની પરિસ્થિતિઓમાં હાઉસિંગ લોનના પ્રી-ક્લોઝર પર પ્રી-પેમેન્ટ લેવી અથવા દંડ વસૂલશે નહીં:

(i) જ્યાં હાઉસિંગ લોન ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરના આધારે હોય અને કોઈપણ સ્ત્રોતમાંથી પ્રી-ક્લોઝર હોય.

(ii) જ્યાં હાઉસિંગ લોન નિશ્ચિત વ્યાજ દરના આધારે હોય અને લોન લેનારા(ઓ) દ્વારા તેમના/તેમના પોતાના સ્ત્રોતમાંથી પ્રી-ક્લોઝ કરવામાં આવે.

આ હેતુ માટે "પોતાના સ્ત્રોતો" શબ્દનો અર્થ બેંક/HFC/NBFC અને/અથવા નાણાકીય સંસ્થા પાસેથી ઉધાર લેવા સિવાયનો કોઈપણ સ્ત્રોત થાય છે.

બધી ડ્યુઅલ/સ્પેશિયલ રેટ (ફિક્સ્ડ અને ફ્લોટિંગનું સંયોજન) હાઉસિંગ લોન પર ફિક્સ્ડ/ફ્લોટિંગ રેટ પર લાગુ થતા પ્રી-ક્લોઝર ધોરણો લાગુ પડશે, જે પ્રી-ક્લોઝર સમયે લોન ફિક્સ્ડ છે કે ફ્લોટિંગ રેટ પર છે તેના પર આધાર રાખે છે. ડ્યુઅલ/સ્પેશિયલ રેટ હાઉસિંગ લોનના કિસ્સામાં, ફ્લોટિંગ રેટ માટે પ્રી-ક્લોઝર ધોરણ લોનને ફ્લોટિંગ રેટ લોનમાં રૂપાંતરિત થયા પછી, ફિક્સ્ડ વ્યાજ દર સમયગાળાની સમાપ્તિ પછી લાગુ થશે. એ પણ સ્પષ્ટ કરવામાં આવે છે કે ફિક્સ્ડ રેટ લોન એવી છે જ્યાં લોનના સમગ્ર સમયગાળા માટે દર નક્કી કરવામાં આવે છે.

g. ઇન્ડિયા શેલ્ટર વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને વ્યવસાય સિવાય અન્ય હેતુઓ માટે મંજૂર કરાયેલ કોઈપણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર, સહ-જવાબદાર(ઓ) સાથે અથવા વગર, ફોરક્લોઝર ચાર્જ/પ્રી-પેમેન્ટ દંડ લાદશે નહીં.

h. કંપની અને વ્યક્તિગત ઉધાર લેનાર વચ્ચે સંમત થયેલા હાઉસિંગ લોનના મુખ્ય નિયમો અને શરતોને ઝડપી અને સારી રીતે સમજવા માટે, ઇન્ડિયા શેલ્ટર કંપની દ્વારા મેળવેલા હાલના લોન અને સુરક્ષા દસ્તાવેજો ઉપરાંત, તમામ કિસ્સાઓમાં નિર્ધારિત ફોર્મેટમાં આવી લોનના સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (MITC) ધરાવતો દસ્તાવેજ પ્રદાન કરશે. ઇન્ડિયા શેલ્ટર સ્વીકૃતિ હેઠળ ઉધાર લેનારને ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજી શકાય તેવી ભાષામાં, ડુપ્લિકેટમાં યોગ્ય રીતે અમલમાં મૂકાયેલ MITC ની એક નકલ પ્રદાન કરશે.

i. કંપનીના કામકાજમાં પારદર્શિતાને પ્રોત્સાહન આપવા માટે સેવા શુલ્ક, વ્યાજ દર, દંડ ચાર્જ (જો કોઈ હોય તો), ઓફર કરવામાં આવતી સેવાઓ, ઉત્પાદન માહિતી, વિવિધ વ્યવહારો માટે સમય ધોરણો અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ વગેરે જેવા વિવિધ મુખ્ય પાસાઓનું પ્રદર્શન કરવામાં આવશે. ઇન્ડિયા શેલ્ટર RBI દ્વારા નિર્ધારિત નિયમનકારી આવશ્યકતાઓ અનુસાર "નોટિસ બોર્ડ", "બુકલેટ્સ/બ્રોશર્સ", "વેબસાઇટ", "પ્રદર્શનના અન્ય મોડ્સ" અને "અન્ય મુદ્દાઓ" પરની સૂચનાઓનું પાલન કરશે.

j. ઇન્ડિયા શેલ્ટર તેમના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશે નીચેની કોઈપણ એક અથવા વધુ ભાષાઓમાં પ્રદર્શિત કરશે: હિન્દી, અંગ્રેજી અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષા.

k. ઇન્ડિયા શેલ્ટર ધિરાણના સંદર્ભમાં લિંગ, જાતિ અને ધર્મના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં. વધુમાં, કંપની ઉત્પાદનો, સેવાઓ, સુવિધાઓ વગેરેમાં અપંગતાના આધારે દૃષ્ટિહીન અથવા શારીરિક રીતે વિકલાંગ અરજદારો સાથે ભેદભાવ કરશે નહીં. જો કે, આ કંપનીને સમાજના વિવિધ વર્ગો માટે રચાયેલ યોજનાઓ શરૂ કરવાથી અથવા તેમાં ભાગ લેવાથી બાકાત રાખતું નથી. કંપનીની બધી શાખાઓ આવા વ્યક્તિઓને વિવિધ વ્યવસાયનો લાભ લેવા માટે શક્ય તમામ સહાય પૂરી પાડશે.

સુવિધાઓ. કંપની તાલીમ કાર્યક્રમોમાં યોગ્ય મોડ્યુલનો સમાવેશ કરશે.

- I. ઇન્ડિયા શેલ્ટર લોન અરજીમાં ઉલ્લેખિત વિગતોની ચકાસણી તેમના નિવાસસ્થાને અને/અથવા વ્યવસાયિક ટેલિફોન નંબરો પર સંપર્ક કરીને અને/અથવા જો જરૂરી લાગે તો, આ હેતુ માટે નિયુક્ત એજન્સીઓ દ્વારા તેમના નિવાસસ્થાન અને/અથવા વ્યવસાયિક સરનામાંઓની મુલાકાત લઈને કરશે.
- m. જો ઇન્ડિયા શેલ્ટરને ગ્રાહકના ખાતા પરના વ્યવહારની તપાસ કરવાની જરૂર હોય, તો ગ્રાહક પાસેથી પોલીસ/અન્ય તપાસ એજન્સીઓ સાથે સહકારની અપેક્ષા રાખવામાં આવે છે, જો ઇન્ડિયા આશ્રયસ્થાનમાં તેમને સામેલ કરવાની જરૂર છે.
- n. જો ગ્રાહક કપટપૂર્ણ રીતે અથવા વાજબી કાળજી વિના કાર્ય કરે તો તમામ નુકસાન માટે ગ્રાહક જવાબદાર રહેશે.
 - a) કોડનો પ્રચાર કરવા માટે, કંપની:
 - (i) હાલના અને નવા ગ્રાહકોને કોડની નકલ પૂરી પાડવી.
 - (ii) વિનંતી પર કાઉન્ટર પર અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક સંદેશાવ્યવહાર અથવા ટપાલ દ્વારા આ કોડ ઉપલબ્ધ કરાવો.
 - (iii) આ કોડ દરેક શાખા અને તેની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવો; અને
 - (iv) ખાતરી કરવી કે તેમના સ્ટાફને સંહિતા વિશે સંબંધિત માહિતી પૂરી પાડવા અને સંહિતાને અમલમાં મૂકવા માટે તાલીમ આપવામાં આવી છે.
 - b) કંપની દ્વારા ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના પાલનની સમીક્ષા અંગેનો અહેવાલ નાણાકીય વર્ષમાં ઓછામાં ઓછા એક વખત ડિરેક્ટર બોર્ડ સમક્ષ રજૂ કરવામાં આવશે.

---XXX---