

**ગોદરેજ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ**

**ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ**

## અનુક્રમણિકા

પૃષ્ઠભૂમિ.....	2
ઉદ્દેશ્યો .....	2
કોડનો ઉપયોગ.....	2
લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટેની અરજીઓ.....	2
લોન મૂલ્યાંકન, નિયમો/શરતો અને લોન અરજી અસ્વીકારનો સંદેશ.....	2
લોન ખાતાઓમાં દંડ ચાર્જ .....	3
નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ.....	3
સમાન માસિક હપ્તા (EMI) આધારિત વ્યક્તિગત લોન પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દર ફરીથી સેટ કરવામાં આવશે .....	3
<b>જંગમ / સ્થાવર મિલકત દસ્તાવેજો પરત કરવા.....</b>	<b>4</b>
ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ્સ (DLP) દ્વારા સ્ત્રોત.....	4
<b>કંપની દ્વારા શારીરિક/દૃષ્ટિથી વિકલાંગ લોકોને લોન સુવિધાઓ .....</b>	<b>5</b>
બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી.....	5
ફરિયાદો અને ફરિયાદ નિવારણ .....	5
કમ્પ્યુનીકેશનની પદ્ધતિ .....	5
કંપની દ્વારા વસૂલવામાં આવતું વ્યાજ .....	5
જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ .....	6
ગેરંટી આપનારાઓ .....	6
ગોપનીયતા અને ગુપ્તતા .....	7
લોનના પ્રી-પેમેન્ટ/પ્રી-ક્લોઝર માટેની માર્ગદર્શિકા .....	7
લોન અને એડવાન્સિસ માટે B156 (KFS) .....	8
સામાન્ય .....	9
કોડનું શીવ્યુ.....	10

## ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

### પૃષ્ઠભૂમિ

ગોદરેજ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ ("GFH" અથવા "કંપની") ને, એક હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપની તરીકે, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ) દિશાનિર્દેશો, 2025 ("RBI દિશાનિર્દેશ") હેઠળ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ - જવાબદાર વ્યવસાય આચાર) દિશાનિર્દેશો, 2025 અને સમયાંતરે સુધારેલા અન્ય લાગુ નિયમનો હેઠળ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા ("RBI") દ્વારા જારી કરાયેલ "નિષ્પક્ષ આચાર સંહિતા પર માર્ગદર્શિકા" નું અનુપાલન કરવાની જરૂર છે તે મુજબ, કંપનીએ બોર્ડની મંજૂરીથી ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ અપનાવ્યો છે.

### ઉદ્દેશ્યો

- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહારમાં લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરીને સારા અને ન્યાયી વ્યવહારોને પ્રોત્સાહન આપવું;
- પારદર્શિતા વધારવી જેથી ગ્રાહક સેવાઓમાંથી શું અપેક્ષા રાખી શકે તેની સારી સમજ મેળવી શકે;
- ગ્રાહક અને કંપની વચ્ચે ન્યાયી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધને પ્રોત્સાહન આપવું;

### કોડનો ઉપયોગ

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

### લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટેની અરજીઓ

- લોન લેનાર સાથેના બધા સંદેશાવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લોન લેનારને સમજાતી ભાષામાં હોવા જોઈએ.
- કંપની લોનની અરજીની પ્રક્રિયા કરવા માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી/ચાર્જ, લોનની રકમ મંજૂર/વિતરણ કરવામાં ન આવે તો પરત કરી શકાય તેવી ફીની રકમ, પૂર્વ ચૂકવણી વિકલ્પો અને ચાર્જ, જો કોઈ હોય તો, વિલંબિત ચૂકવણી માટે દંડ/દંડ, જો કોઈ હોય તો, લોનને ફિક્સ્ડથી ફ્લોટિંગ રેટમાં બદલવા માટે રૂપાંતર ચાર્જ અથવા તેનાથી વિપરીત, કોઈપણ વ્યાજ રીસેટ કલમનું અસ્તિત્વ અને લોન લેનારના હિતને અસર કરતી કોઈપણ અન્ય બાબત વિશેની બધી માહિતી પારદર્શક રીતે લોન લેનારને જાહેર કરશે. કંપની પારદર્શક રીતે લોન અરજીની પ્રક્રિયા/મંજૂરીમાં સામેલ તમામ ચાર્જ સહિત 'બધા ખર્ચ' જાહેર કરશે.
- લોન લેનાર પર લાદવામાં આવતા આવા તમામ ચાર્જ/ફી ભેદભાવપૂર્ણ નથી,
- લોન અરજી ફોર્મમાં જરૂરી માહિતી શામેલ છે જે લોન લેનારના હિતને અસર કરે છે જે અન્ય નાણાકીય કંપનીઓ દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણીને સક્ષમ બનાવે છે અને લોન લેનારને જાણકાર નિર્ણય લેવામાં મદદ કરે છે.
- લોનનાં અરજી ફોર્મમાં અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજો સૂચવવામાં આવશે,
- કંપની પાસે બધી લોન અરજીઓ મળવા પર રિસીપ્ટ આપવાની સિસ્ટમ છે.
- પ્રાધાન્યમાં, લોન અરજીઓનું નિરાકરણ જે સમયમર્યાદામાં કરવામાં આવશે તે પાવતીમાં દર્શાવવું જોઈએ.

### લોન મૂલ્યાંકન, નિયમો/શરતો અને લોન અરજી અસ્વીકારનો સંદેશ

- કંપની અરજી સમયે લોન અરજીની પ્રક્રિયા કરવા માટે જરૂરી બધી વિગતો એકત્રિત કરવાનો પ્રયાસ કરે છે. જો કે, જો કંપનીને કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર હોય, તો તે ગ્રાહકને તાત્કાલિક જાણ કરવાનો પ્રયાસ કરે છે કે તેનો ફરીથી સંપર્ક કરવામાં આવશે.
- કંપની સ્થાનિક ભાષામાં અથવા મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્યથા, મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ, વાર્ષિક વ્યાજ દર, અરજીની પદ્ધતિ, EMI નું માળખું, પૂર્વ ચૂકવણી શુલ્ક, દંડ શુલ્ક (જો કોઈ હોય તો) સહિત તમામ નિયમો અને શરતો સાથે લોન લેનારને લેખિતમાં જણાવશે અને લોન લેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની લેખિત સ્વીકૃતિ તેના રેકોર્ડ પર રાખશે.
- લોન કરારમાં કંપનીએ મોડી ચૂકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડનો ઉલ્લેખ બોલ્ડ અક્ષરોમાં કરવો પડશે.

- d) કંપની લોન કરારની એક નકલ લોન કરારમાં દર્શાવેલ દરેક એન્કલોઝરની નકલ સાથે દરેક લોન લેનારને તેના ગ્રાહક પોર્ટલ દ્વારા લોન વિતરણ સમયે પૂરી પાડશે, જે લોન લેનાર દ્વારા એક્સેસ કરી શકાય છે.
- e) જો કંપની ગ્રાહકને લોન આપી શકતી નથી, તો તે અસ્વીકારના કારણ(ઓ) લેખિતમાં જણાવશે.

#### લોન ખાતાઓમાં દંડ ચાર્જ

- લોન લેનાર દ્વારા લોન કરારની મુખ્ય શરતો અને નિયમોનું પાલન ન કરવા બદલ વસૂલવામાં આવતી દંડ રકમને 'દંડ ચાર્જ' તરીકે ગણવામાં આવશે અને તે એડવાન્સ પર વસૂલવામાં આવતા વ્યાજદર સાથે ઉમેરાતા 'દંડ વ્યાજ' સ્વરૂપે વસૂલ કરવામાં નહીં આવે.
- દંડ ચાર્જનું મૂડીકરણ કરવામાં આવશે નહીં (આવા ચાર્જસ પર વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં)
- કારણ કે દંડ ચાર્જ એ ઘટના આધારિત આકસ્મિક ચાર્જ છે જે દરેક પરિસ્થિતિ માટે અલગ હશે, તે વાર્ષિક કરી શકાતા નથી,
- દંડની અગાઉની બાકી રકમ પર વધારાના / નવાં દંડનીય શુલ્ક વસૂલ કરી શકાતા નથી.
- વ્યાજ દરમાં કોઈ વધારાનો ઘટક રહેશે નહીં,
- પેનલ ચાર્જ વ્યાજ દર અને ચાર્જ નીતિમાં સમાવિષ્ટ રહેશે,
- 'વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે વ્યક્તિગત લોન લેનારાઓને' મંજૂર કરાયેલી લોનના કિસ્સામાં દંડ ચાર્જ, બિન-વ્યક્તિગત લોન લેનારાઓને મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ લાગુ પડતા દંડ ચાર્જ કરતા વધુ નહીં હોય.
- કંપની દ્વારા ગ્રાહકોને લોન કરાર અને લાગુ પડતા સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો / કી ફેક્ટ્સ સ્ટેટમેન્ટ (KFS) માં અને કંપનીની વેબસાઇટ પર વ્યાજ દરો અને સેવા શુલ્ક હેઠળ દંડનીય શુલ્કનું પ્રમાણ અને કારણ સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે.
- જ્યારે પણ લોનના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટે લોન લેનારાઓને રીમાઇન્ડર મોકલવામાં આવે છે, ત્યારે લાગુ પડતા દંડની જાણ કરવામાં આવશે.
- ચાર્જ વસૂલવાના કિસ્સામાં કંપની લાગુ પડતા દંડની જાણ અને લોન લેનારાઓને તેનું કારણ જણાવશે.

#### નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

- a) દસ્તાવેજો અનુસાર લોન લેનારને જણાવવામાં આવેલા વિતરણ સમયપત્રક / વિતરણની શરતો અનુસાર વિતરણ કરવામાં આવશે.
- b) કંપની લોન કરાર અથવા MATC માં ઉલ્લેખિત પદ્ધતિમાં વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, દંડનીય ચાર્જ (જો કોઈ હોય તો), સેવા શુલ્ક, પૂર્વ ચુકવણી શુલ્ક, અન્ય લાગુ ફી/ચાર્જ વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લોન લેનારને સમજાય તેવી ભાષામાં લોન લેનારને સૂચના આપશે.
- c) કંપની ખાતરી કરશે કે, વ્યાજ દરો અને ચાર્જમાં ફેરફાર ફક્ત સંભવિત રીતે જ લાગુ થાય.
- d) જો આવા ફેરફાર ગ્રાહકના ગેરલાભ માટે હોય, તો તે 60 દિવસની અંદર અને સૂચના વિના તેનું ખાતું બંધ કરી શકે છે અથવા કોઈપણ વધારાના શુલ્ક અથવા વ્યાજ ચૂકવ્યા વિના તેને બદલી શકે છે.
- e) કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને પાછી ખેંચવાનો/ઝડપી કરવાનો અથવા વધારાની સિક્યોરિટીઝ મેળવવાનો નિર્ણય લોન કરાર સાથે સુસંગત રહેશે.

#### સમાન માસિક હપ્તા (EMI) આધારિત વ્યક્તિગત લોન પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દર ફરીથી સેટ કરવામાં આવશે

કંપની ખાતરી કરશે કે, મંજૂરી સમયે, લોન લેનારને સંભવિત દરમાં ફેરફાર વિશે જાણ કરવામાં આવે અને વ્યાજ દર ફરીથી સેટ કરતી વખતે લોન લેનારને નીચેના વિકલ્પો પૂરા પાડવામાં આવે.

- EMI માં વધારો અથવા
- મુદત લંબાવવી અથવા
- બંને વિકલ્પોનું સંયોજન
- લોનની મુદત દરમિયાન કોઈપણ સમયે, આંશિક અથવા સંપૂર્ણ રીતે, પૂર્વ ચુકવણી

જોકે, કંપની તેના વિવેકબુદ્ધિથી અને વર્તમાન માર્ગદર્શિકા અનુસાર, ઉધાર લેનારાઓને નિશ્ચિત દર પર સ્વિચ કરવાનો વિકલ્પ પ્રદાન કરી શકે છે.

ઉધાર લેનાર, કંપનીની વિવેકબુદ્ધિથી અને વર્તમાન માર્ગદર્શિકા અનુસાર, લોનની મુદત દરમિયાન વ્યાજ દરોમાં ગમે તેટલી વખત ફેરફાર કરી શકે છે. ચાર્જના સમયપત્રક મુજબ રૂપાંતર / સ્વિચ / પૂર્વ ચુકવણી શુલ્ક લાગુ પડશે.

કંપની ખાતરી કરશે કે, ફ્લોટિંગ રેટ લોનના કિસ્સામાં મુદત લંબાવવાથી નેગેટિવ એમોર્ટાઇઝેશન ન થાય.

કંપની ત્રિમાસિક ધોરણે લોન લેનારને માર્ગદર્શિકામાં નિર્ધારિત વિગતો જણાવશે.

### **જંગમ / સ્થાવર મિલકત દસ્તાવેજો પરત કરવા**

કંપની બધી બાકી રકમની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર કંપની લોન લેનાર સામે કંપનીના કોઈપણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન તમામ સિક્કોરિટીઝ મુક્ત કરશે. જો સેટ ઓફનો આ અધિકાર વાપરવાનો હોય, તો લોન લેનારને બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની કઈ શરતો હેઠળ સિક્કોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેની પૂરી વિગતો સાથે સૂચના આપવામાં આવશે.

કંપની લોન ખાતાની પુરેપુરી ચુકવણી / પતાવટ પછી 30 દિવસના સમયગાળામાં તમામ મૂળ જંગમ / સ્થાવર મિલકત દસ્તાવેજો પરત કરશે અને રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલા શુલ્ક હટાવશે.

કંપની લોન લેનારને તેની પસંદગી મુજબ હોમ બ્રાન્ચ અથવા અન્ય કોઈપણ શાખામાંથી મિલકત દસ્તાવેજો પાછા લેવાનો વિકલ્પ પૂરો પાડશે.

એકમાત્ર લોન લેનાર અથવા સંયુક્ત લોન લેનારાઓના મૃત્યુના કિસ્સામાં કાનૂની વારસદારોને મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકત દસ્તાવેજો પરત કરવાની પ્રક્રિયા કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવી છે.

લોનની પુરેપુરી ચુકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસથી વધુ સમય માટે મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકત દસ્તાવેજો મુક્ત કરવામાં વિલંબ થાય અથવા સંબંધિત રજિસ્ટ્રી સાથે ચાર્જ સંતોષ ફોર્મ ફાઇલ કરવામાં નિષ્ફળ જાય, તો કંપની લોન લેનારને આવા વિલંબના કારણો જણાવશે.

જો વિલંબ કંપનીને આભારી હોય, તો તે હાલના માર્ગદર્શિકા અનુસાર લોન લેનારને વળતર આપશે.

જંગમ/સ્થાવર મિલકતના મૂળ દસ્તાવેજોના આંશિક અથવા સંપૂર્ણ થવાના /ખોવાઈ જવાના કિસ્સામાં, કંપની લોન લેનારને મિલકતના દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં મદદ કરશે અને તે હાલના માર્ગદર્શિકા મુજબ લોન લેનારને વળતર આપશે.

### **ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ્સ (DLP) દ્વારા સ્ત્રોત**

એવા કિસ્સાઓમાં જ્યાં લોન DLP દ્વારા આપવામાં આવે છે કાં તો ઉધાર લેનારાઓને શોધવા અને/અથવા બાકી રકમ વસૂલવા માટે, કંપનીએ નીચેની સૂચનાઓનું પાલન કરવું જોઈએ:

- એજન્ટ તરીકે કાર્યરત ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મના નામ કંપનીની વેબસાઇટ પર જાહેર કરવામાં આવશે,
- એજન્ટ તરીકે કાર્યરત ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મને ગ્રાહકને અગાઉથી જણાવવાનો નિર્દેશ આપવામાં આવશે, જે કંપની વતી તેઓ તેમની સાથે વાતચીત કરી રહ્યા છે તેનું નામ,
- મંજૂરી પછી તરત જ પરંતુ લોન કરારના અમલ પહેલાં, કંપનીના લેટર હેડ પર લોન લેનારને મંજૂરી પત્ર જારી કરવામાં આવશે,

- લોન કરારની એક નકલ અને લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા તમામ એન્કલોઝર્સની એક નકલ લોન મંજૂરી/વિતરણ સમયે બધા લોન લેનારાઓને આપવામાં આવશે,
- કંપની દ્વારા રોકાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ પર અસરકારક દેખરેખ અને નિરીક્ષણ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે,
- કંપની તેની ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિને પણ અપડેટ કરશે અને તેના હેઠળ ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મનો સમાવેશ કરશે.

### કંપની દ્વારા શારીરિક/દૃષ્ટિથી વિકલાંગ લોકોને લોન સુવિધાઓ

કંપની અપંગતાના આધારે શારીરિક/દૃષ્ટિથી વિકલાંગ અરજદારોને લોન સુવિધાઓ સહિત ઉત્પાદનો અને સુવિધાઓ આપવામાં ભેદભાવ કરશે નહીં. કંપનીની બધી શાખાઓ આવા વ્યક્તિઓને વિવિધ વ્યવસાયિક સુવિધાઓ મેળવવા માટે તમામ શક્ય સહાય પૂરી પાડશે.

કંપની તમામ સ્તરે તેમના કર્મચારીઓ માટે આયોજિત તમામ તાલીમ કાર્યક્રમોમાં કાયદા અને આંતરરાષ્ટ્રીય સંમેલનો દ્વારા તેમને ખાતરી આપવામાં આવેલા વિકલાંગ વ્યક્તિઓના અધિકારો ધરાવતું યોગ્ય મોડ્યુલ શામેલ કરશે.

વધુમાં, કંપની તેમના દ્વારા પહેલેથી જ સ્થાપિત ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ હેઠળ અપંગ વ્યક્તિઓની ફરિયાદોનું નિવારણ સુનિશ્ચિત કરી રહી છે.

બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી

- કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ ફરિયાદો અને ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે સંસ્થામાં ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ સ્થાપિત કરે છે જે સંસ્થા માટે ફરિયાદ નિવારણ નીતિમાં ઉલ્લેખિત છે.
- આ પદ્ધતિ ખાતરી કરે છે કે, કંપનીના અધિકારીઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને નિકાલ કરવામાં આવે.
- બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ વિવિધ સ્તરે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના પાલન અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરીનું વાર્ષિક રીવ્યુ કરશે.

ફરિયાદો અને ફરિયાદ નિવારણ

ફરિયાદ અને ફરિયાદ નિવારણ માટેની માર્ગદર્શિકા કંપનીની ફરિયાદ નિવારણ નીતિમાં સમાવિષ્ટ છે.

કમ્યુનિકેશનની પદ્ધતિ

વિવિધ સ્થાનિક ભાષામાં ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ વિવિધ હિસ્સેદારોની માહિતી માટે કંપનીની વેબસાઇટ પર મૂકવામાં આવ્યો છે.

કંપની દ્વારા વસૂલવામાં આવતું વ્યાજ

- કંપની બોર્ડ ભંડોળનો ખર્ચ, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યાજ દર મોડેલ અપનાવ્યું છે જે લોન અને એડવાન્સિસ માટે વસૂલવામાં આવતા વ્યાજ દર નક્કી કરવામાં મદદ કરે છે.
- વ્યાજ દર અને જોખમના વર્ગીકરણ માટેનો અભિગમ અને વિવિધ શ્રેણીના લોન લેનારાઓ માટે અલગ અલગ વ્યાજ દર વસૂલવા માટેના તર્ક લોન લેનાર અથવા ગ્રાહકને અરજી ફોર્મમાં જાહેર કરવામાં આવે છે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવે છે.
- GHFL બોર્ડ તેની વ્યાજ દર અને ચાર્જ નીતિ હેઠળ દંડ શુલ્ક માટે નીતિ નક્કી કરી છે. વ્યાજ દર અને દંડ ચાર્જ (જો કોઈ હોય તો) વાર્ષિક દર છે જેથી લોન લેનારને ખાતામાં વસૂલવામાં આવનાર ચોક્કસ દરોની જાણ હોય.
- વ્યાજ દર અને જોખમોના ક્રમાંકન માટેનો અભિગમ, અને દંડ ચાર્જ (જો કોઈ હોય તો) પણ કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. પ્રકાશિત વેબસાઇટમાં પ્રકાશિત માહિતી જ્યારે પણ વ્યાજ દરમાં ફેરફાર થાય ત્યારે અપડેટ કરવામાં આવશે.

- e) લોન લેનારાઓ સાથે શેર કરાયેલ ચુકવણી શેડ્યૂલ સ્પષ્ટપણે કંપનીના ચુકવણી શેડ્યૂલમાં વ્યાજ અને મુદ્દલ વચ્ચેનું વિભાજન દર્શાવે છે.
- f) કંપની વ્યાજ દર / શુલ્ક વ્યાજ દર અને શુલ્ક નીતિમાં સમાવિષ્ટ સિદ્ધાંતો અનુસાર નક્કી કરે છે,
- g) ફરિયાદ નિવારણ સમિતિ, અન્ય બાબતોની સાથે, લોન લેનારાઓ સાથે વાતચીતમાં પૂરતી પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે પ્રક્રિયા અને કામગીરીનું નિરીક્ષણ કરે છે.

જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ કંપની:

- a) ખાતરી કરવી જોઈએ કે, બધી જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સામગ્રી સ્પષ્ટ અને તથ્યપૂર્ણ છે.
- b) કોઈપણ મીડિયા અને પ્રમોશનલ સાહિત્યમાં કોઈપણ જાહેરાત કે જે સેવા અથવા ઉત્પાદન તરફ ધ્યાન દોરે છે અને વ્યાજ દરનો સંદર્ભ આપે છે, તેમાં કંપની 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.
- c) કંપની વ્યાજ દરો, સામાન્ય ફી અને શુલ્ક (જો કોઈ હોય તો દંડ સહિત) વિશેની માહિતી તેમની શાખાઓમાં નોટિસ મૂકીને; ટેલિફોન અથવા હેલ્પ-લાઇન દ્વારા; કંપનીની વેબસાઇટ પર; નિયુક્ત સ્ટાફ/હેલ્પ ડેસ્ક દ્વારા; અથવા સેવા માર્ગદર્શિકા/ટેરિફ શેડ્યૂલ વગેરે આપીને પૂરી પાડશે.
- d) જો કંપની સહાયક સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે તૃતીય પક્ષોની સેવાઓનો ઉપયોગ કરે, તો કંપની ખાતરી કરશે કે, આવા તૃતીય પક્ષો ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતી (જો આવા તૃતીય પક્ષો માટે ઉપલબ્ધ હોય તો) કંપની જેટલી જ ગુપ્તતા અને સુરક્ષા સાથે સંભાળે છે.
- e) કંપની સમય સમય પર, ગ્રાહકોને તેમના દ્વારા મેળવેલા ઉત્પાદનોની વિવિધ સુવિધાઓનો સંપર્ક કરી શકે છે. ઉત્પાદનો/સેવાઓના સંદર્ભમાં તેમના અન્ય ઉત્પાદનો અથવા પ્રમોશનલ ઓફર્સ વિશેની માહિતી ગ્રાહકોને ફક્ત ત્યારે જ પહોંચાડી શકાય છે જ્યારે તેમણે મેઇલ દ્વારા અથવા વેબસાઇટ પર અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર નોંધણી કરાવીને આવી માહિતી/સેવા મેળવવા માટે સંમતિ આપી હોય.
- f) કંપનીએ તેમની ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઓ (DSA) માટે આચારસંહિતા નક્કી કરી છે જેમની સેવાઓ ઉત્પાદનો/સેવાઓના વેચાણ માટે ઉપલબ્ધ છે, જેમાં અન્ય બાબતોની સાથે, જ્યારે તેઓ ગ્રાહકનો સંપર્ક વ્યક્તિગત રીતે અથવા ફોન દ્વારા કરે છે ત્યારે તેઓ પોતાની ઓળખ આપે છે.
- g) RBI ના નિર્દેશો હેઠળ નિર્ધારિત કર્યા મુજબ, કંપનીએ ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્ટ્સ (DSA)/ડાયરેક્ટ માર્કેટિંગ એજન્ટ્સ (DMAs) માટે આદર્શ આચારસંહિતા અપનાવી છે, જે આઉટસોર્સિંગ નીતિના ભાગ રૂપે ડિરેક્ટર બોર્ડની મંજૂરીથી અમલમાં મૂકવામાં આવી છે.
- h) જો ગ્રાહક તરફથી કોઈ ફરિયાદ મળે કે, કંપનીના પ્રતિનિધિ/કુરિયર અથવા DSA એ કોઈ અયોગ્ય વર્તન કર્યું છે અથવા આ સંહિતાનું ઉલ્લંઘન કર્યું છે, તો ફરિયાદની તપાસ કરવા અને તેનું સંચાલન કરવા અને નુકસાન ભરપાઈ કરવા માટે યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવશે.

ગેરંટી આપનારાઓ

જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ લોન માટે ગેરંટી આપનાર બનવાનું વિચારી રહી હોય, ત્યારે તેને નીચેની બાબતોની જાણ કરવામાં આવશે:

- a) ગેરંટર તરીકે તેની જવાબદારી;
- b) કંપની પ્રત્યે તે/ તેણી પોતાની જાતને કેટલી જવાબદારી સોંપશે;
- c) કઈ પરિસ્થિતિઓમાં કંપની તેને/તેણીને તેની જવાબદારી ચૂકવવા માટે બોલાવશે;
- d) જો તે ગેરંટી આપનાર તરીકે ચૂકવણી કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો કંપની પાસે કંપનીમાં તેના/તેણીના અન્ય નાણાંનો આશ્રય છે કે કેમ;
- e) ગેરંટી આપનાર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારીઓ ચોક્કસ માત્રા સુધી મર્યાદિત છે કે તે અમર્યાદિત છે કે કેમ; અને
- f) સમય અને સંજોગો જેમાં ગેરંટી આપનાર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારીઓ નિકાલ કરવામાં આવશે અને કંપની તેને આ વિશે કેવી રીતે સૂચિત કરશે.
- g) જો ગેરંટી આપનાર લેણદાર/ ધિરાણકર્તા દ્વારા કરવામાં આવેલી માંગણીનું પાલન કરવાનો ઇનકાર કરે, તો બાકી રકમ ચૂકવવા માટે પૂરતા સાધનો હોવા છતાં, આવા ગેરંટી આપનારને ઇરાદાપૂર્વક ડિફોલ્ટર તરીકે પણ ગણવામાં આવશે.

કંપની તેને/તેણીને ગેરંટી આપનારની નાણાકીય સ્થિતિમાં કોઈપણ નોંધપાત્ર પ્રતિકૂળ ફેરફારોની જાણ રાખશે.

ગોપનીયતા અને ગુપ્તતા

- a) ગ્રાહકોની બધી જ વ્યક્તિગત માહિતી, વર્તમાન અને ભૂતકાળ બંને, ખાનગી અને ગુપ્ત રાખવામાં આવશે અને તે નીચેના સિદ્ધાંતો અને નીતિઓ અનુસાર તેનું સંચાલન કરવામાં આવશે.
- b) કંપની ગ્રાહક ખાતાઓ સંબંધિત માહિતી અથવા ડેટા, પછી ભલે તે ગ્રાહકો દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવી હોય કે અન્યથા, અમારા સહયોગીઓ સહિત, નીચેના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓ સિવાય, કોઈપણને, જાહેર કરશે નહીં:
  - જો માહિતી કાયદા દ્વારા આપવાની હોય.
  - જો માહિતી જાહેર કરવાની જનતા પ્રત્યે ફરજ હોય.
  - જો કંપનીના હિતોને કારણે તેમને માહિતી આપવાની જરૂર પડે (ઉદાહરણ તરીકે, છેતરપિંડી અટકાવવા માટે). કંપની ખાતરી કરશે કે, તેનો ઉપયોગ માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે, જૂથની અન્ય કંપનીઓ સહિત, અન્ય કોઈને, ગ્રાહક અથવા લોન લેનારાના ખાતાઓ (ગ્રાહકનું નામ અને સરનામું સહિત) વિશેની માહિતી આપવાના કારણ તરીકે કરવામાં આવશે નહીં.
  - જો ગ્રાહક કંપનીને માહિતી જાહેર કરવા કહે, અથવા ગ્રાહકની પરવાનગી સાથે.
  - જો કંપનીને ગ્રાહકો વિશે સંદર્ભ આપવાનું કહેવામાં આવે, તો તે આપતા પહેલા તેની લેખિત પરવાનગી મેળવશે.
- c) ગ્રાહકને કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ ગોપનીયતા નીતિ દ્વારા, GHFL તેના/તેણી વિશે જે વ્યક્તિગત રેકોર્ડ ધરાવે છે તેને એક્સેસ કરવા માટેના હાલના કાનૂની માળખા હેઠળ તેના/તેણીના અધિકારોની હદ વિશે જાણ કરવામાં આવે છે,
- d) કંપની ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે કરશે નહીં સિવાય કે ગ્રાહક ખાસ કરીને આમ કરવા માટે અધિકૃત કરે.

લોનના પ્રી-પેમેન્ટ/પ્રી-ક્લોઝર માટેની માર્ગદર્શિકા

- a) કંપની નીચેની પરિસ્થિતિઓમાં હાઉસિંગ લોનના પ્રી-ક્લોઝર પર પ્રી-પેમેન્ટ વસૂલાત અથવા દંડ વસૂલશે નહીં:
  - a. જ્યાં હાઉસિંગ લોન ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરના આધારે અને કોઈપણ સ્ત્રોતમાંથી પ્રી-ક્લોઝર હોય.
  - b. જ્યાં હાઉસિંગ લોન ફિક્સ્ડ વ્યાજ દરના આધારે હોય અને લોન લેનાર દ્વારા તેમના પોતાના સ્ત્રોતમાંથી પ્રી-ક્લોઝર કરવામાં આવે.
- b) આ હેતુ માટે "પોતાના સ્ત્રોતો" શબ્દનો અર્થ બેંક/HFC/NBFC અને/અથવા નાણાકીય સંસ્થા પાસેથી ઉધાર લેવા સિવાય અન્ય કોઈપણ સ્ત્રોતનો થાય છે.
- c) કંપની સહ-જવાબદાર (ઓ) સાથે અથવા તેના વગર, વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે વ્યક્તિગત લોન લેનારાઓને મંજૂર કરાયેલ કોઈપણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જ/પ્રી-પેમેન્ટ દંડ લાદશે નહીં.
- d) બધી ડ્યુઅલ/સ્પેશિયલ રેટ (ફિક્સ્ડ અને ફ્લોટિંગનું સંયોજન) હાઉસિંગ લોન પ્રી-ક્લોઝર સમયે લોન ફિક્સ્ડ કે ફ્લોટિંગ રેટ પર લાગુ પ્રી-ક્લોઝર ધોરણોને આકર્ષિત કરશે. ડ્યુઅલ/સ્પેશિયલ રેટ હાઉસિંગ લોનના કિસ્સામાં, ફ્લોટિંગ રેટ માટે પ્રી-ક્લોઝર ધોરણ લોનને ફ્લોટિંગ રેટ લોનમાં રૂપાંતરિત કર્યા પછી, ફિક્સ્ડ વ્યાજ દર અવધિ સમાપ્ત થયા પછી લાગુ થશે. આ હવે પછી ફોરક્લોઝર કરવામાં આવતી બધી ડ્યુઅલ/સ્પેશિયલ રેટ હાઉસિંગ લોન પર લાગુ પડે છે. એ પણ સ્પષ્ટ કરવામાં આવે છે કે, ફિક્સ્ડ રેટ લોન એવી છે જ્યાં લોનના સમગ્ર સમયાવાસી માટે દર નક્કી કરવામાં આવે છે.
- e) નોન-હાઉસિંગ લોન માટે, કંપની નિર્ધારિત માર્ગદર્શિકા મુજબ ફોરક્લોઝર ચાર્જ/પ્રી-પેમેન્ટ પેનલ્ટી વસૂલશે.

પ્રી-પેમેન્ટ માટે નીચે મુજબની માર્ગદર્શિકા 01 જાન્યુઆરી 2026 થી લાગુ થશે:

કંપનીએ તમામ ફ્લોટિંગ રેટ લોન અને એડવાન્સિસ પર પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જ વસૂલવા અંગે નીચેના નિર્દેશોનું પાલન કરવું પડશે:

- (i) વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે વ્યક્તિઓને આપવામાં આવેલી બધી લોન માટે, સહ-જવાબદાર(ઓ) સાથે અથવા વગર, કંપની પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જ વસૂલશે નહીં;

(ii) વ્યક્તિઓ અને MSEs ને વ્યવસાયિક હેતુ માટે આપવામાં આવેલી બધી લોન માટે, સહ-જવાબદાર (ઓ) સાથે અથવા તેના વગર, કંપની ₹50 લાખ સુધીની મંજૂર રકમ/મર્યાદા ધરાવતી લોન પર કોઈપણ પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જ વસૂલશે નહીં.

ઉપરોક્ત માર્ગદર્શિકા લોનની પૂર્વ-ચુકવણી માટે ઉપયોગમાં લેવાતા ભંડોળના સ્ત્રોતને ધ્યાનમાં લીધા વિના, આંશિક રીતે અથવા સંપૂર્ણ રીતે, અને કોઈપણ લઘુત્તમ લોક-ઇન સમયગાળા વિના લાગુ પડશે.

ડ્યુઅલ/સ્પેશિયલ રેટ (ફિક્સ્ડ અને ફ્લોટિંગ રેટનું સંયોજન) લોન માટે ઉપરોક્ત માર્ગદર્શિકા લાગુ થવાની સંભાવના તેના પર નિર્ભર રહેશે કે લોન પૂર્વ-ચુકવણી સમયે ફ્લોટિંગ રેટ પર છે કે નહીં.

પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જ ચૂકવવામાં આવતી રકમ પર આધારિત રહેશે.

કંપનીની વ્યાજ દર અને ચાર્જ નીતિ અનુસાર, કંપની કોઈપણ સ્ત્રોત દ્વારા ચૂકવવામાં આવેલી કોઈપણ રકમ પર, આંશિક રીતે અથવા સંપૂર્ણ રીતે, પ્રી-પેમેન્ટ દંડ વસૂલ કરી શકે છે.

f) પૂર્વ ચુકવણી શુલ્ક લાગુ કરવા કે નહીં તે મંજૂરી પત્ર અને લોન કરારમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે. વધુમાં, લોન અને એડવાન્સિસના કિસ્સામાં જ્યાં મુખ્ય હકીકતોનું નિવેદન (KFS) આપવાનું હોય તો તેનો ઉલ્લેખ KFS માં પણ કરવામાં આવશે. અહીં ઉલ્લેખિત મુજબ જાણ ન કરાયેલા કોઈપણ પૂર્વ-ચુકવણી શુલ્ક કંપની દ્વારા વસૂલવામાં આવશે નહીં.

કંપની દ્વારા અગાઉ માફ કરાયેલી લોનની પૂર્વ ચુકવણી સમયે કંપની કોઈપણ શુલ્ક / ફી અગાઉની તારીખથી વસૂલશે નહીં.

કંપની પોતાના કહેવાથી પૂર્વ ચુકવણી કરવામાં આવે ત્યારે કોઈપણ ચાર્જ વસૂલશે નહીં.

### લોન અને એડવાન્સિસ માટે B156 (KFS)

a) કંપની/કંપનીઓના જૂથ અને લોન લેનાર વચ્ચે લોન કરારના મુખ્ય હકીકતોનો અર્થ કાયદેસર રીતે મહત્વપૂર્ણ અને નિર્ણાયક હકીકતો એવો જે લોન લેનારને જાણકાર નાણાકીય નિર્ણય લેવામાં મદદ કરવા માટે જરૂરી મૂળભૂત માહિતીઓ આપે છે.

મુખ્ય હકીકતોનું નિવેદન (KFS) એ લોન કરારની મુખ્ય હકીકતોનું નિવેદન છે, જે સરળ અને સમજવામાં સરળ ભાષામાં છે, જે ઉધાર લેનારને રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓ - જવાબદાર વ્યવસાય આચાર) દિશાનિર્દેશો, 2025 હેઠળ સમયાંતરે સુધારેલા સ્વરૂપે પ્રમાણિત ફોર્મેટમાં આપવામાં આવે છે.

b) કંપની લોન કરાર અમલમાં મૂકતા પહેલા તમામ સંભવિત લોન લેનારાઓને KFS અને મંજૂરી પત્ર આપશે જેથી તેઓ લોન કરાર પૂરો કરતા પહેલા એક માહિતગાર અભિપ્રાય લઈ શકે. KFS આવા લોન લેનારાઓને સમજાતી ભાષામાં લખવામાં આવશે. KFS ની વિષયવસ્તુ લોન લેનારને સમજાવવામાં આવશે અને એક સ્વીકૃતિ મેળવવામાં આવશે કે તે/તેણીએ તે સમજી લીધું છે.

c) KFS માં લોન નંબર (અનન્ય દરખાસ્ત નંબર) હશે અને સાત દિવસ કે તેથી વધુ મુદત ધરાવતી લોન માટે તેની માન્યતા અવધિ ઓછામાં ઓછી ત્રણ કાર્યકારી દિવસની હશે, અને સાત દિવસથી ઓછી મુદત ધરાવતી લોન માટે એક કાર્યકારી દિવસની માન્યતા અવધિ હશે.

માન્યતા અવધિ એ કંપની દ્વારા KFS આપ્યા પછી, લોનની શરતો સાથે સંમત થવા માટે લોન લેનારને ઉપલબ્ધ સમયગાળાનો ઉલ્લેખ કરે છે. જો માન્યતા અવધિ દરમિયાન લોન લેનાર દ્વારા સંમતિ આપવામાં આવે તો, કંપની KFS માં દર્શાવેલ લોનની શરતોથી બંધાયેલી રહેશે.

- d) વાર્ષિક ટકાવારી દર (APR) એ લોન લેનારને ક્રેડિટનો વાર્ષિક ખર્ચ છે જેમાં વ્યાજ દર અને ક્રેડિટ સુવિધા સાથે સંકળાયેલા અન્ય તમામ શુલ્કનો સમાવેશ થાય છે જે લોન લેનારને KFS માં પૂરા પાડવામાં આવશે.
- e) જો કંપની દ્વારા તૃતીય-પક્ષ સેવા પ્રદાતાઓ વતી ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી કોઈપણ શુલ્ક વાસ્તવિક ધોરણે વસૂલવામાં આવે છે, જેમ કે વીમા શુલ્ક, કાનૂની શુલ્ક વગેરે. તો તે પણ APR નો ભાગ બનશે અને અલગથી જાહેર કરવામાં આવશે. બધા કિસ્સાઓમાં જ્યાં NBFC આવા શુલ્ક વસૂલવામાં સામેલ હોય, ત્યાં દરેક ચુકવણી માટે ઉધાર લેનારને પહોંચ અને સંબંધિત દસ્તાવેજો વાજબી સમયની અંદર આપવામાં આવશે.
- f) KFS માં ઉલ્લેખિત ન હોય તેવી કોઈપણ ફી, ચાર્જ, વગેરે, કંપની દ્વારા લોનની મુદત દરમિયાન કોઈપણ તબક્કે, લોન લેનાર પાસેથી લોન લેનારની સ્પષ્ટ સંમતિ વિના વસૂલવામાં આવશે નહીં.
- g) લોન કરારના ભાગ રૂપે પ્રદર્શિત કરવા માટે KFS ને સારાંશ બોક્સ તરીકે પણ સમાવવામાં આવશે.

#### સામાન્ય

- a) કંપની કોઈપણ માઇક્રો-ફાઇનાન્સ લોન લેનારને કોઈ લોન આપતી નથી.
- b) લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલા હેતુઓ સિવાય લોન લેનારની બાબતોમાં કોઈ દખલગીરી કરવામાં આવશે નહીં )સિવાય કે લોન લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરાયેલી નવી માહિતી કંપનીના ધ્યાનમાં આવી હોય)
- c) જો લોન લેનાર પાસેથી લોન લેનાર ખાતાના ટ્રાન્સફર માટે વિનંતી મળે, તો કંપનીની સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતી મળ્યા ની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવું ટ્રાન્સફર કાયદા અનુસાર પારદર્શક કરારની શરતો અનુસાર થશે.
- d) જ્યારે પણ લોન આપવામાં આવે, ત્યારે કંપની ગ્રાહકને ચુકવણી શેડ્યૂલ દ્વારા ચુકવણીની રકમ, મુદત અને સમયગાળા દ્વારા ચુકવણી પ્રક્રિયા સમજાવશે.
- e) કંપનીએ એક કલેક્શન પોલિસી તૈયાર કરી છે જેમાં ચુકવણી પ્રક્રિયા અને રિકવરી એજન્ટોને સામેલ કરવા માટે માર્ગદર્શિકા શામેલ છે.
- f) કંપની અને વ્યક્તિગત લોન લેનાર વચ્ચે સંમત થયેલા હાઉસિંગ લોનના મુખ્ય નિયમો અને શરતોની ઝડપી અને સારી સમજણ માટે, કંપની RBI નિર્દેશો હેઠળ પૂરા પાડવામાં આવેલા ફોર્મેટ મુજબ તમામ કિસ્સાઓમાં આવી લોનના સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (MATC) ધરાવતો દસ્તાવેજ મેળવશે. આ દસ્તાવેજ કંપની દ્વારા મેળવવામાં આવી રહેલા હાલના લોન અને સુરક્ષા દસ્તાવેજો ઉપરાંતનો હશે.
- g) કંપનીએ MATC એવી ભાષામાં તૈયાર કર્યું છે જે લોન લેનારને સમજાય અને કંપની અને લોન લેનાર વચ્ચે યોગ્ય રીતે અમલમાં મુકાયેલી નકલ ગ્રાહક પોર્ટલ પર અપલોડ કરવામાં આવે છે.
- h) કંપનીના કામકાજમાં પારદર્શિતાને પ્રોત્સાહન આપવા માટે સેવા શુલ્ક, વ્યાજ દર, દંડ (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 જરૂરી છે. કંપની નિર્ધારિત માર્ગદર્શિકા અનુસાર “નોટિસ બોર્ડ”, “બુકલેટ્સ/બ્રોશર્સ”, “વેબસાઇટ”, “પ્રદર્શનના અન્ય પ્રકારો” અને “અન્ય મુદ્દાઓ” પરની સૂચનાઓનું પાલન કરશે.
- i) કંપની તેની વેબસાઇટ પર અંગ્રેજીમાં તેમના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પ્રદર્શિત કરશે. કંપની ધિરાણના સંદર્ભમાં લિંગ, જાતિ અને ધર્મના આધારે ભેદભાવ કરતી નથી. વધુમાં, કંપની ઉત્પાદનો, સેવાઓ, સુવિધાઓ વગેરેમાં અપંગતાના આધારે દૃષ્ટિહીન અથવા શારીરિક રીતે વિકલાંગ અરજદારો સાથે પણ ભેદભાવ કરશે નહીં. જો કે, આ કંપનીને સમાજના વિવિધ વર્ગો માટે રચાયેલ યોજનાઓ શરૂ કરવા અથવા તેમાં ભાગ લેવાથી બાકાત રાખતું નથી.
- j) કોડનો પ્રચાર કરવા માટે, કંપની:
- હાલના અને નવા ગ્રાહકોને કોડની નકલ પૂરી પાડશે;
  - વિનંતી પર કાઉન્ટર પર અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક સંદેશાવ્યવહાર અથવા મેઇલ દ્વારા આ કોડ ઉપલબ્ધ કરાવશે;
  - દરેક શાખા અને તેમની વેબસાઇટ પર આ કોડ ઉપલબ્ધ કરાવશે; અને
  - ખાતરી કરો કે, તેમના સ્ટાફ કોડ વિશે સંબંધિત માહિતી આપવા અને કોડને અમલમાં મૂકવા માટે તાલીમ

પામેલા છે.

## કોડનું રીવ્યુ

- a) બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા કોડનું વાર્ષિક રીવ્યુ કરવામાં આવશે.
- b) બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ કોઈપણ સમયે નીતિના સંપૂર્ણ અથવા કોઈપણ ભાગમાં ફેરફાર અથવા સુધારો કરી શકે છે.
- c) નિષ્પક્ષ આચાર સંહિતાના અનુપાલન અંગેનો અહેવાલ વાર્ષિક ધોરણે ડિરેક્ટર બોર્ડને પ્રદાન કરવામાં આવશે,
- d) કુરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ પર અર્ધવાર્ષિક અહેવાલ બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ સમક્ષ રજૂ કરવામાં આવશે.