

SUNDARAM HOME FINANCE LIMITED

FAIR PRACTICE CODE

ન્યાયી વ્યવહારોની સંહિતા

A. ઉદ્દેશ્યો

આ સંહિતા કંપની દ્વારા તેના ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે અનુસરવામાં આવતી વાજબી અને પારદર્શક વ્યાપારિક પદ્ધતિઓ માટેના ધોરણો નક્કી કરવા અને તેમાં સતત સુધારો કરવાનો ઇરાદો ધરાવે છે (સંદર્ભના આધારે આ શબ્દ સૂચવે છે, એવી વ્યક્તિઓ કે જેઓ કંપનીના ગ્રાહકો છે અથવા બની શકે છે, પછી તે ધિરાણલેનાર અથવા થાપણદારો તરીકે હોય કે બની શકે છે, અને લોનની બાંહેધરી આપનાર તરીકે).

B. ઉપયોગિતા

આ સંહિતા કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી તમામ પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓને લાગુ પડે છે અને કંપની, તેના કર્મચારીઓ અને અન્ય વ્યક્તિઓ દ્વારા તેનું પાલન થવું જોઈએ, જેઓ કાઉન્ટર પર, ફોન પર, ટપાલ દ્વારા, ઇન્ટરેક્ટિવ ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો દ્વારા, ઇન્ટરનેટ પર અથવા અન્ય કોઈ પણ પદ્ધતિ દ્વારા તેના વ્યવસાય દરમિયાન તેનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત છે.

C. પ્રતિબદ્ધતા

1. કંપની નિયામક કાયદાઓ અને નિયમોનું પાલન કરશે.
2. કંપની તેની નીતિઓ અને કામગીરીમાં લિંગ, ધર્મ, જાતિ, પંથ, રંગ અથવા શારીરિક/દ્રશ્ય અક્ષમતાના આધારે ભેદભાવ નહીં કરે.

D. માહિતી અને સ્પષ્ટતા

1. કંપની ઋણલેનારને પારદર્શક રીતે સ્પષ્ટ કરશે:
 - a. લોનની અરજી પર પ્રક્રિયા કરવા માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી/ચાર્જિસ વિશેની તમામ માહિતી, જેમાં સામેલ છે
 - જો લોનની રકમ મંજૂર કરવામાં ન આવે/ડિસ્બર્સ ન કરવામાં આવે તો ફીની રકમ પરત કરી શકાય તેવી છે,
 - પૂર્વ-ચૂકવણી વિકલ્પો અને શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો,
 - વ્યાજના દર, શુલ્ક, ચૂકવણીની શરતો, ગણતરીની પદ્ધતિ અને વિલંબિત ચૂકવણી માટે દંડ, જો કોઈ હોય તો,
 - રિપ્રાઇઝિંગ ફી, જો કોઈ હોય તો,
 - ફિક્સ્ડમાંથી ફ્લોટિંગ રેટમાં લોન બદલવા માટે રૂપાંતરણ શુલ્ક અથવા તેનાથી વિપરીત,
 - વ્યાજ રિ-સેટ કરવાની કોઈપણ કલમનું અસ્તિત્વ અને અન્ય કોઈપણ બાબત જે લેનારાના હિતને અસર કરે છે.

- b. આ જાહેરાત એ સુનિશ્ચિત કરવા માટે કરવામાં આવશે કે ઋણલેનારને લોનની પ્રક્રિયા અને મંજૂરીમાં સામેલ તમામ શુલ્ક સહિત "બધા ખર્ચ" વિશે જાણકારી છે.
2. ગ્રાહકની જરૂરિયાત મુજબ અંગ્રેજી અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષામાં સ્પષ્ટ માહિતી પૂરી પાડવા માટે જરૂરી હોય તે તમામ પગલાં કંપની લેશે.
 3. કંપની તેના
 - ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવામાં ન્યાયી અને વાજબી અને પારદર્શિતા સાથે પ્રક્રિયા કરવાનો પ્રયાસ કરશે.
 - ગ્રાહકોને તેની વિવિધ પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ વિશે પારદર્શકતા સુનિશ્ચિત કરવા, કંપની દ્વારા જે નિયમો અને શરતો પર આ ઓફર કરવામાં આવે છે તેની ખાતરી કરવા માટે જરૂરી હોય તેવા પગલાં લેવા, જેમાં લોનની અરજીની પ્રક્રિયા દરમિયાન લાગુ પડતી ઇચ્છિત માહિતી, ફી અથવા શુલ્ક મેળવવા માટે જેમનો સંપર્ક કરવામાં આવી શકે તેવી વ્યક્તિઓનો પણ સમાવેશ થાય છે.
 - કંપનીની નોટિસ બોર્ડ/સત્તાવાર વેબસાઇટ પર માહિતી પ્રદર્શિત કરવાની રહેશે અને ગ્રાહકો સાથેની મુલાકાત દરમિયાન અથવા ગ્રાહક સાથે કોઈ પણ લેવડ-દેવડ કરતા પહેલા તેને યોગ્ય લાગે તે રીતે સંચારના આવા અન્ય માધ્યમોની પસંદગી કરવાની રહેશે.
 4. પ્રવર્તમાન વૈધાનિક અને/અથવા નિયમનકારી નો-યોર-કસ્ટમર (કેવાયસી) અને એન્ટી-મની લોન્ડરિંગ માર્ગદર્શિકાઓ હેઠળ પોતાની જવાબદારીઓ પૂર્ણ કરવા માટે જરૂરી હોય તેવી માહિતી કંપની તેના ગ્રાહકો પાસેથી મેળવશે. અને જો ગ્રાહક કંપનીના સંતોષ માટે જરૂરી માહિતી પૂરી પાડવામાં નિષ્ફળ જાય, તો તે સંબંધિત વ્યક્તિને તેની પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ ઉપલબ્ધ કરાવવાનો ઇનકાર કરી શકે છે.
 5. ગ્રાહકોને વ્યક્તિગત સંદેશાવ્યવહાર, જાહેર ઘોષણાઓ અથવા વેબસાઇટ ડિસ્ક્વે દ્વારા તેના ધિરાણ અને ડિપોઝિટ વ્યાજના દરો અને ચાર્જિસમાં ફેરફાર અંગે યોગ્ય રીતે માહિતગાર કરવા; અને
 6. વિનંતીના આધારે તેના ગ્રાહકોને કંપની સાથેના તેમના એકાઉન્ટ્સ અને કંપની દ્વારા તેમને આપવામાં આવેલી સુવિધાઓ વિશેની માહિતીના અધિકાર વિશે માહિતગાર કરવા.
 7. કંપની તેના વ્યવસાય દરમિયાન તેના ગ્રાહકો વિશે પ્રાપ્ત થતી બિન-જાહેર ખાનગી માહિતીને ગોપનીય રાખશે અને તે માહિતી અન્યોને જાહેર કરી શકશે નહીં, સિવાય કે:
 - કાયદા દ્વારા અથવા ન્યાયિક, અર્ધ-ન્યાયિક અથવા નિયમનકારી સત્તા દ્વારા માંગવામાં આવી હોય અથવા
 - કંપની જાહેર હિતમાં જાહેર કરવા માટે બંધાયેલી છે; અથવા
 - કંપનીના હિતમાં જાહેર કરવી જરૂરી હોય; અથવા
 - ગ્રાહકે આવી જાહેરાત માટે સંમતિ આપી હોય અથવા માંગણી કરી હોય.
 - જો કંપનીને ગ્રાહકો વિશે સંદર્ભ આપવાનું કહેવામાં આવે, તો તેમણે તે આપતા પહેલા તેની/તેણીની લેખિત મંજૂરી મેળવી લેવાની રહેશે.

E. જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ:

1. કંપની તેનો પ્રચાર અને પ્રમોશનલ સાહિત્ય અને અન્ય સામગ્રી ગેરમાર્ગે દોરનારી નહીં હોય તેની ખાતરી કરશે.
2. કોઈ પણ જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સાહિત્ય કોઈ સેવા અથવા પ્રોડક્ટ તરફ ધ્યાન દોરતી હોય અને તેમાં વ્યાજના દરના સંદર્ભનો સમાવેશ થતો હોય, તો કંપની અન્ય ફી અને ચાર્જ લાગુ પડશે કે કેમ તે સૂચવશે, અને સંબંધિત નિયમો અને શરતોની સંપૂર્ણ વિગતો વિનંતી કરવા પર ઉપલબ્ધ કરાવશે.

3. જો કંપની સહાયક સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે ત્રાહિત પક્ષકારોની સેવાઓનો લાભ લે છે, તો કંપની માટે તે આવશ્યક બની રહેશે કે તેઓ ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતી (જો આવા ત્રાહિત પક્ષકારો સમક્ષ ઉપલબ્ધ હોય તો)ની કંપની જેટલી ગોપનીયતા અને સલામતીથી સંચાલન કરે છે તેટલી જ માત્રામાં તેઓ સંભાળે.
4. કંપની ગ્રાહકોની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ ગ્રાહક દ્વારા અધિકૃત થયેલ ન હોય ત્યાં સુધી પોતાના સહિતની કોઈ પણ સંસ્થા દ્વારા માર્કેટિંગ હેતુ માટે કરશે નહીં.
5. કંપની તેની ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઓ (ડીએસએ) માટે નિયત આચારસંહિતા ધરાવે છે, જેની સેવાઓનો કંપની તેની પ્રોડક્ટ/સેવાઓના માર્કેટિંગ માટે ઉપયોગ કરી શકે છે, જે અન્ય બાબતો ઉપરાંત, જ્યારે તેઓ વ્યક્તિગત રીતે અથવા ફોન દ્વારા કંપનીની પ્રોડક્ટ્સનું વેચાણ કરવા માટે ગ્રાહકનો સંપર્ક કરે, ત્યારે તેઓ પોતાની ઓળખ કંપનીના માત્ર વેચાણકર્તા એજન્ટ તરીકે જ આપે તે આવશ્યક બનાવે.
6. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે કંપની વતી કાર્ય કરતા અથવા કંપનીની પ્રોડક્ટનું વેચાણ કરતા કોઈ પણ ત્રાહિત પક્ષકાર કે એજન્ટ આચારસંહિતાનું પાલન કરે
7. ડીએસએ અથવા કંપનીના પ્રતિનિધિ સામે ફરિયાદ પ્રાપ્ત થવાના સંજોગોમાં કંપની યોગ્ય પગલાં લેશે.

F. લોન

1. કંપની અરજી કરતી વખતે લોન અરજી પર પ્રક્રિયા કરવા માટે જરૂરી તમામ માહિતી એકત્રિત કરશે અને જ્યારે પણ જરૂર પડશે ત્યારે આકારણી કર્યા મુજબ વધુ માહિતી માગશે. લોન અરજી ફોર્મ અરજીપત્રક સાથે સબમિટ કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજોની યાદી સૂચવી શકે છે.
2. કંપની લોનની અરજી પ્રાપ્ત કરવા માટે સ્વીકૃતિ આપશે અને અંદાજિત સમયમર્યાદા પણ જણાવશે, જેમાં અરજીનો યોગ્ય કર્તવ્યપરાયણતાને આધિન નિકાલ કરવામાં આવશે.
3. કંપની લોનની અરજીઓને યોગ્ય તપાસની પ્રક્રિયા દ્વારા આકારણી કરશે, જેથી એ આકલન કરી શકાય કે માંગવામાં આવેલી લોન તેની વર્તમાન ધિરાણ નીતિઓને અનુરૂપ હશે કે નહીં અને તેની કેડિટ, કાનૂની અને ટેકનિકલ જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરશે કે નહીં.
4. કંપની લોન ઓફર લેટર જારી કરશે, જેમાં વ્યાજના દર, ઇએમઆઇ માળખું અને લોનના અન્ય નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર થયેલી લોનની રકમની વિગતો આપવામાં આવશે તેમજ ઋણલેનાર દ્વારા સ્વીકારવામાં આવેલી લેખિત સ્વીકૃતિનો રેકોર્ડ પણ રાખશે.
5. કંપની સ્વીકૃતિ સામે, લોનની મંજૂરી/ડિસ્બર્સમેન્ટ પછી, તેના સબંધિત તમામ જોડાણ સાથે લોન કરારની એક નકલ રજૂ કરશે.
6. જો અરજદાર કંપનીના નિયમોનું પાલન કરવામાં અક્ષમ હોય તેવા કિસ્સામાં કંપની અરજદારને તેના/તેણીના લોનના અસ્વીકાર અંગે લેખિતમાં જાણ કરવાની રહેશે.
7. ઋણલેનાર પાસેથી તેના લોન એકાઉન્ટ ટ્રાન્સફરની રસીદ પ્રાપ્ત કરવાના કિસ્સામાં, સંમતિ અથવા અન્યથા, જો કોઈ હોય તો વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે.
8. અપરાધી લોનની વસૂલાતનો આશરો લેતી વખતે, કંપની, તેની પરંપરાગત પ્રધાને અનુરૂપ, એવી પદ્ધતિઓનો આશરો લેશે નહીં કે જેને ઋણલેનારો અને સંબંધિત પક્ષોની સત્તામણી અથવા બળજબરી તરીકે ગણવામાં આવે અને કંપની ડિફોલ્ટર ગ્રાહકો પાસેથી બાકી નીકળતી રકમ વસૂલવા માટે કાયદેસરના પગલાંનું પાલન કરશે.

G. બાંધકામ આપનારા

જ્યાં કંપની દ્વારા લોનની બાંધકામ આપવાની જરૂર હોય, ત્યાં બાંધકામ આપનારની જવાબદારીઓ અને જે સંજોગોમાં બાંધકામનો ઉપયોગ કરવામાં આવી શકે છે તે બાંધકામ પત્રનો ઉલ્લેખ બાંધકામ પત્ર દ્વારા કરવામાં આવશે, જે કેસ હોઈ શકે તે મુજબ બાંધકામ આપનાર અથવા બાંધકામ આપનાર દ્વારા અમલમાં મૂકવામાં આવશે.

H. ડિસ્બર્સમેન્ટ

1. લોન એગ્રીમેન્ટ/લોન ઓફર લેટરમાં ઉલ્લેખિત નિયમો અને શરતો અનુસાર ડિસ્બર્સમેન્ટ કરવામાં આવશે.
2. કંપની વ્યાજના દર, ફી અને અન્ય શુલ્ક સહિતના નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારોની જાણ કરશે અને તે કંપનીના નોટિસ બોર્ડ / સત્તાવાર વેબસાઇટ પર પણ માહિતી પ્રદર્શિત કરી શકે છે અને આવા ફેરફારોને સૂચિત કરવા માટે યોગ્ય લાગે તેવા સંદેશાવ્યવહારના આવા અન્ય માધ્યમોની પસંદગી કરી શકે છે..
3. જો આ પ્રકારનો ફેરફાર ગ્રાહક માટે નુકસાનકારક હોય તો તે/ તેણી ફેરફારની જાણ થયાના 60 દિવસની અંદર તેનું એકાઉન્ટ બંધ કરી શકે છે.
4. લોન પાછી ખેંચવાનો અથવા વધારાની જામીનગીરીઓ મેળવવાનો નિર્ણય લોન એગ્રીમેન્ટ સાથે સુસંગત રહેશે.
5. કંપની તમામ બાકી લેણાંની પુનઃચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર તમામ જામીનગીરીઓને મુક્ત કરશે, જે કોઈ પણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધિન હોય, જે કંપની પાસે ઋણલેનાર સામે કંપનીના અન્ય કોઈ પણ દાવા માટે હોઈ શકે છે, જેની ઋણલેનારને યોગ્ય રીતે જાણ કરવામાં આવશે.

I. ડિપોઝિટ

કંપનીની વેબસાઇટ અને ડિપોઝિટ-એપ્લિકેશન ફોર્મ્સ ડિપોઝિટની સામે ઉપલબ્ધ હોઈ શકે તેવી શરતોની વિગતો પૂરી પાડશે, જેમાં ડિપોઝિટ સ્વીકારવામાં આવી શકે તેવા સમયગાળા, ઓફર કરવામાં આવેલા વ્યાજના દર, નોમિનેશન, રિન્યૂઅલ, અકાળે ઉપાડ અને ડિપોઝિટ સામે ઉપલબ્ધ હોઈ શકે તેવી લોનનો સમાવેશ થાય છે.

J. ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓ માટે ડિસ્ક્લોઝર

કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે:

1. ગ્રાહકને એ જાણ કરવામાં આવશે કે ગ્રાહકના એકાઉન્ટની વિગતો ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને આપવામાં આવશે.
2. કંપની ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને ગ્રાહકના એકાઉન્ટ વિશેની અન્ય માહિતી આપી શકે છે, જો ગ્રાહકે તેમ કરવાની તેણે/તેણીની એ મંજૂરી આપી હોય.
3. કંપની, જો ગ્રાહક દ્વારા માંગવામાં આવે તો, ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને સુપરત કરવામાં આવેલી માહિતીની એક નકલ રજૂ કરશે.

K. ફરિયાદો અને તકરારો

1. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે તેની ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા, ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા, વૃદ્ધિના સ્તર સહિતની તેની તમામ શાખાઓ તેમજ તેની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ હોય.
2. કંપની તેની દરેક શાખા અને ઓફિસોમાં ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદ/તકરાર, જો કોઈ ફરિયાદ હોય તો તેની નોંધ કરવા અને/અથવા રજૂ કરવા માટે ઉપલબ્ધ કરાવશે.
3. કંપની ફરિયાદ મળ્યાના 45 દિવસની અંદર તમામ ફરિયાદો/તકરારોને દૂર કરવા/તેનો જવાબ આપવાનો પ્રયાસ કરશે તથા ગ્રાહકોને ફરિયાદો/તકરારોના નિવારણની સ્થિતિ વિશે માહિતગાર રાખશે. જો ગ્રાહક પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો તેને/તેણીને ક્રમશઃ વિકાસના આગલા સ્તર પર જાણ કરવામાં આવશે.
4. કંપની ફરિયાદ મળ્યાની તારીખથી ત્રણ દિવસની અંદર સ્વીકૃતિ/વચગાળાનો પ્રતિભાવ મોકલશે.

L. સંહિતાની નકલો

આ સંહિતા કંપનીની વેબસાઇટ પર પોસ્ટ કરવામાં આવશે, અને તેની કોર્પોરેટ અને અન્ય ઓફિસોમાંથી પણ તેની નકલો મેળવી શકાશે.