

## નિડો - નિષ્પક્ષ આચાર સંહિતા

નિડો હોમ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (અગાઉ  
એડલવીસ હાઉસીંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ તરીકે જાણિતી  
હતી)  
CIN: U65922MH2008PLC182906  
ટાવર ૩, વિંગ 'બી', કોહિનૂર સિટી મોલ,  
કોહિનૂર સિટી, કિરોલ રોડ,  
કુર્લા (વેસ્ટ), મુંબઈ - 400070  
વેબસાઇટ:  
[nidohomefin.com](http://nidohomefin.com)

દસ્તાવેજનું નામ	નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સંહિતા
દસ્તાવેજના માલિક	પાલન
સુરક્ષા વર્ગીકરણ	આંતરિક
સ્થળ	તમામ નિડો સ્થળો પર લાગુ
મંજૂર કરનાર	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ
આવૃત્તિ નિયંત્રણ	v2024-25.01

આવૃત્તિ	ફેરફારની તારીખ	ટૂંકમાં વર્ણન
V2024-25.01	22 ઓક્ટોબર, 2024	નિષ્પક્ષ આચારસંહિતામાં સુધારો
V2023-24.02	23 જાન્યુઆરી, 2024	નિષ્પક્ષ આચારસંહિતામાં સુધારો
V2023-24.01	08 મે, 2023	નિષ્પક્ષ આચારસંહિતામાં સુધારો
વી2022- 23.03	29 માર્ચ, 2023	કોઇ વાસ્તવિક ફેરફાર વિના નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સંહિતાની સમીક્ષા
વી2022- 23.02	01 નવેમ્બર, 2022	વાર્ષિક સમીક્ષાના ભાગ રૂપે નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સંહિતાની સમીક્ષા
વી2022- 23.01	6મે, 2022	કોઇ વાસ્તવિક ફેરફાર વિના નિષ્પક્ષ સંહિતાની સમીક્ષા
વી1	16 જાન્યુઆરી, 2012	નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સંહિતા અપનાવવી

[માત્ર આંતરિક વપરાશ માટે]

આ ગોપનીય દસ્તાવેજ છે. અનધિકૃત પહોંચ, નકલ કરવી અને પ્રતિકૃતિ બનાવવી પ્રતિબંધિત છે.

## વિષય

1. પ્રસ્તાવના.....	3
1.1 બેકગ્રાઉન્ડ.....	3
1.2 ઉદ્દેશ.....	3
1.3 ઉપયોગીતા.....	3
2. જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ.....	3
3. લોન.....	4
4. ગેરંટર્સ.....	6
5. ગુપ્તતા અને ગોપનીયતા.....	6
6. ચાર્જ કરેલા વધારાના વ્યાજનું નિયમન.....	6
7. કંપની દ્વારા ચાર્જ કરવામાં આવેલા વધારાના વ્યાજનું નિયમન.....	7
8. બાકીના લેણાંની વસૂલાત.....	7
9. ફરિયાદો.....	8
10. સામાન્ય.....	9
11. સમીક્ષા અને સુધારો.....	11

## 1. પ્રસ્તાવના

### 1.1 બેકગ્રાઉન્ડ

નિડો હોમ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (અગાઉ એડલવીસ હાઉસીંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ તરીકે જાણિતી હતી)એ એક નિષ્પક્ષ આચાર સંહિતા "સંહિતા" ઘડી કાઢી તેને અપનાવેલ છે જે ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે વ્યવહારના નિષ્પક્ષ ધોરણો નિર્ધારિત કરે છે અને તે તમામ ઉત્પાદો અને સેવાઓને લાગુ પડશે, પછી ભલે તે કંપની દ્વારા તેની વિવિધ ચેનલો અને પદ્ધતિ મારફતે પૂરી પાડવામાં આવતી હોય. આ સંહિતા નેશનલ હાઉસીંગ બેન્ક દ્વારા 1 જુલાઈ, 2016 ના રોજ ઇસ્યુ કરવામાં આવેલ નિષ્પક્ષ આચાર સંહિતા અંગેના માસ્ટર પરિપત્ર અને તેમાં વખતો વખતના ફેરફારોને આધારે અપનાવવામાં આવી હતી અને તા 17 ફેબ્રુઆરી, 2021ના રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઇન્ડિયા માસ્ટર ડિરેક્શન નોન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - હાઉસીંગ ફાઇનાન્સ કંપની (રીઝર્વ બેન્ક) ડિરેક્શનને આધારે તેની સમીક્ષા કરવામાં આવી હતી.

તમામ ઉત્પાદો અને સેવાઓને સંહિતાના તમામ વિભાગો લાગુ પડે છે, પછી ભલે તે કંપની દ્વારા અથવા તો સહાયક કંપની દ્વારા કાઉન્ટર પર, ફોન ઉપર, પોસ્ટ દ્વારા ઇન્ટરએક્ટિવ ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણ મારફતે, ઇન્ટરનેટ પર અથવા અન્ય કોઈ પદ્ધતિથી પૂરા પાડવામાં આવતા હોય.

### 1.2 ઉદ્દેશ

નીચે આપેલ દ્વારા ગ્રાહકો સાથેના તમામ વ્યવહારોમાં નિષ્પક્ષ અને વાજબી રીતે કાર્ય કરવા માટે:

- અમે ઓફર કરીએ છીએ એવી ઉત્પાદો અને સેવાઓ માટે અને અમારા કર્મચારીઓ અનુસરે છે તે પદ્ધતિઓ અને વ્યવહાર-પ્રણાલિઓ માટે આ સંહિતાની પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ધોરણોને પરિપૂર્ણ કરવા;
- સુનિશ્ચિત કરવું કે અમારી ઉત્પાદો અને સેવાઓ સંબંધિત કાયદા અને નિયમનો શબ્દશઃ અને સાચા અર્થમાં પરિપૂર્ણ કરે;
- એ સુનિશ્ચિત કરવું કે ગ્રાહકો સાથેના અમારા વ્યવહારો અખંડિતતા અને પારદર્શકતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો આધારિત છે;

### 1.3 ઉપયોગીતા

નીચેની બાબતો માટે વિકસાવવામાં આવી છે:

- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે વ્યવહારના ન્યૂનતમ ધોરણો નિર્ધારિત કરીને સારા અને નિષ્પક્ષ વ્યવહાર-પ્રણાલિઓને પ્રોત્સાહન આપવું;
- પારદર્શકતા વધારવી જેથી કરીને ગ્રાહકો સેવાની વ્યાજબી રીતે જે અપેક્ષા રાખી શકે તે અંગે તેઓ વધુ સારી સમજણ મેળવી શકે;
- પરિચાલનના ઉચ્ચ ધોરણો હાંસલ કરવા માટે સ્પર્ધા દ્વારા બજારના પરિબળોને પ્રોત્સાહિત કરવા;
- ગ્રાહકો સાથે નિષ્પક્ષ અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવું;
- હાઉસીંગ ફાઇનાન્સ સિસ્ટમમાં વિશ્વાસને આગળ ધપાવવો.

## 2. જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ

- કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે તમામ વિજ્ઞાપન અને પ્રોત્સાહન સાહિત્ય સામગ્રી સુસ્પષ્ટ, તથ્યપૂર્ણ હોય તેમ જ ગેરમાર્ગે દોરતી ન હોય.
- કોઈ પણ પ્રચાર માધ્યમ અને પ્રોત્સાહન સાહિત્ય-સામગ્રીમાં કોઈ પણ વિજ્ઞાપન જે સેવા અથવા ઉત્પાદ તરફ ધ્યાન આકર્ષિત કરે છે અને જેમાં વ્યાજના દરનો સંદર્ભ સામેલ છે, એમાં અમે એ સૂચિત કરીશું કે અન્ય કોઈ ફી અને ચાર્જિસ, જો કોઈ હોય તો, લાગુ પડે છે કે કેમ અને એને સંબંધિત સંપૂર્ણ નિયમો અને શરતો વિનંતી કરવા પર અથવા વેબસાઇટ પર

ઉપલબ્ધ છે કે કેમ.

- c. કંપની વ્યાજ દર, સામાન્ય ફી, અને શુલ્ક (દંડનીય શુલ્ક સહિત, જો કોઈ હોય તો) અંગેની માહિતી અમે અમારી શાખાઓનાં નોટિસ બોર્ડ પર મૂકીને; ટેલીફોન મારફતે અથવા હેલ્પ-લાઇન મારફતે; અમારી વેબસાઇટ ઉપર; નિયુક્ત કર્મચારીઓ / હેલ્પ ડેસ્ક મારફતે ; અથવા સેવા માર્ગદર્શિકા / ભાવ સૂચિ પ્રદાન કરીને પૂરી પાડશે. જો સહાય પૂરી પાડવા માટે જો અમે ત્રાહિત પક્ષની સેવાઓ મેળવીએ છીએ તો અમે એ સુનિશ્ચિત કરીશું કે આવા ત્રાહિત પક્ષો ગ્રાહકની અંગત માહિતી (જો ત્રાહિત પક્ષને કોઈ ઉપલબ્ધ કરાવેલ હોય તો)ને એટલા અંશે ગોપનીય અને સુરક્ષિત રાખે જેટલા અંશે અમારે રાખવાની હોય છે.
- d. કંપની અમે વખતો વખત અમારા ગ્રાહકોને તેમના દ્વારા પ્રાપ્ત કરવામાં આવેલ અમારા ઉત્પાદોની વિવિધ લાક્ષણિકતાઓ વિશે જાણ કરશે. ઉત્પાદો / સેવાઓના સંદર્ભમાં અમારા અન્ય ઉત્પાદો અથવા પ્રમોશનલ ઓફર્સ વિશેની માહિતી ગ્રાહકોને ફક્ત ત્યારે જ આપી શકીશું જ્યારે તે / તેણી આવી માહિતી / સેવાઓ પ્રાપ્ત કરવા માટે ઇમેલ દ્વારા અથવા આ માટે અમારી વેબસાઇટ પર અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર રજિસ્ટર કરાવીને સંમતિ આપે છે.
- e. કંપની અમારી ડાયરેક્ટ સેલીંગ એજન્સીઝ (DSAs) માટે આચાર સંહિતા સૂચવશે જેમની સેવાઓ ઉત્પાદો / સેવાઓને બજારમાં મૂકવા માટે મેળવવામાં આવે છે જેમાં તેમણે વ્યક્તિગત રીતે કે ફોન મારફતે ઉત્પાદો વેચવા માટે ગ્રાહકનો સંપર્ક કરતી વખતે અન્ય બાબતોની સાથે સાથે તેમની ઓળખ આપવી જરૂરી છે.
- f. ગ્રાહક તરફથી એવી કોઈ ફરિયાદ મળે કે અમારા પ્રતિનિધિ / કુરિયર અથવા DSA આ સંહિતાનો ભંગ કરતા કોઈ અનુચિત વર્તણૂક અથવા કૃત્યમાં સામેલ છે એવા સંજોગોમાં તપાસ કરવા માટે યોગ્ય કાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવશે અને ફરિયાદનું નિવારણ કરવા તેમજ ગ્રાહકને જો કોઈ નુકસાન થયું હોય તો તેને સરભર કરવામાં આવશે.

### 3. લોન

#### A. લોન માટે અરજી અને તેના પરની પ્રક્રિયા -

- a. લોન ઉત્પાદો ગ્રાહક સમક્ષ મૂકતી વખતે અમે તેના પર લાગુ પડતો વ્યાજ દર, ઉપરાંત પ્રક્રિયા કરવા માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી/ચાર્જિસ, જો કોઈ હોય, પૂર્વ-ચૂકવણી વિકલ્પો અને ચાર્જિસ, જો કોઈ હોય, અને ઋણ લેનારના હિતને અસર કરતી અન્ય કોઈ બાબત વગેરે વિશે માહિતી પ્રદાન કરીશું, જેથી કરીને ઋણ લેનારી વ્યક્તિ દ્વારા ઋણ આપનાર અન્ય કંપનીઓ સાથે તેની અર્થપૂર્ણ તુલના કરી શકાય અને એ અંગે માહિતગાર નિર્ણય કરી શકાય.
- b. ઋણધારક સાથે તમામ સંદેશાવ્યવહાર પ્રાદેશિક ભાષા અથવા ઋણધારક દ્વારા સમજી શકાય તેવી ભાષામાં કરવામાં આવશે.
- c. કંપની લોન અરજી પર પ્રક્રિયા કરવા માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી / ચાર્જિસ, જો લોનની રકમ મંજૂર થતી નથી / ચૂકવવામાં આવતી નથી તો પરત કરવાપાત્ર ફીની રકમ, પૂર્વ-ચૂકવણી વિકલ્પો અને ચાર્જિસ, જો કોઈ હોય, વિલંબિત ચૂકવણી માટે દંડનીય શુલ્ક, જો કોઈ હોય, લોનને ફિક્સમાંથી ફ્લોટીંગમાં કે ફ્લોટીંગમાંથી ફિક્સમાં લઈ જવા માટેના રૂપાંતર ચાર્જિસ, વ્યાજ પુનઃનિર્ધારણની કોઈ જોગવાઈ પ્રવર્તમાન હોય તો તે અને એવી અન્ય કોઈ બાબતો જે ગ્રાહકના હિતને અસર કરતી હોય તે અંગે જરૂરી તમામ માહિતી ગ્રાહકોને પારદર્શક રીતે ઋણ લેનારને પ્રદાન કરશે. બીજા શબ્દોમાં, કંપની લોન મંજૂર કરવા સાથે સંકળાયેલા તમામ શુલ્કો સહિત 'સંપૂર્ણ શુલ્ક' પારદર્શક પદ્ધતિથી ઉજાગર કરશે. અમે એ બાબત પણ સુનિશ્ચિત કરીશું કે આવા ચાર્જિસ / ફી ભેદભાવરહિત રાખવામાં આવે.
- d. લોન અરજીપત્રકમાં જરૂરી એવી માહિતીનો સમાવેશ કરવાનો રહેશે જે ઋણ લેનારના હિતને અસર કરે છે, જેથી કરીને અન્ય હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી નિયમો અને શરતો સાથે તેની યથાર્થ સરખામણી કરી શકાય અને લોન પ્રાપ્તકર્તા દ્વારા માહિતગાર નિર્ણય લઈ શકાય. લોન અરજીપત્રક અરજીપત્રક સાથે રજૂ કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજોની યાદી સૂચવે છે.

- e. કંપની દરેક લોનની અરજી પ્રાપ્ત થવા પર અમે એ અરજી મળ્યાની એક પ્રાપ્તિ રસીદ ઈસ્યુ કરવાની રહેશે. તમામ બાબતોનું સમાવેશ કરતું સંપૂર્ણ રીતે ભરેલ લોનની અરજી પત્રક પ્રાપ્ત થાય એ તારીખથી છ અઠવાડિયાની અંદર લોન અરજીનો નિકાલ કરવામાં આવશે.

### B. લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો

- a. સામાન્ય રીતે લોન અરજી પત્રક પર પ્રક્રિયા કરવા માટે જરૂરી તમામ વિગતો અરજી કરતી વખતે જ એકત્રિત કરવામાં આવશે. જો અમને કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂરિયાત જણાય છે તો ગ્રાહકને તાત્કાલિક ફરી સંપર્ક કરવા માટે જણાવવામાં આવશે.
- b. ગ્રાહકને મંજૂર થયેલ લોનની રકમ અથવા અન્યથા, વ્યાજના વાર્ષિક દર સહિત તમામ નિયમો અને શરતો સહિત મંજૂર થયેલી લોનની રકમ, અરજીની પદ્ધતિ, ઇએમઆઇ માળખું, પુનઃચુકવણીના શુલ્ક, દંડનીય શુલ્ક (જો હોય તો) વગેરેની લેખિત અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક રીતે જાણ કરવામાં આવશે. અને આવા નિયમો અને શરતો અંગે ગ્રાહકોની સ્વીકૃતિ સ્થાનિક ભાષા અથવા ઋણ લેનાર દ્વારા સમજવામાં આવે તે ભાષામાં પ્રાપ્ત કરવામાં આવશે.
- c. વિલંબિત પુનઃચુકવણી માટે વસૂલવાના દંડાત્મક વ્યાજની રકમ લોન કરારમાં બોલ્ડ અક્ષરોમાં દર્શાવવામાં આવે છે.
- d. લોન મંજૂર કરતી / ચૂકવતી વખતે દરેક ઋણધારકને અમે લોન દસ્તાવેજમાં દર્શાવવામાં આવેલ તમામ બિડાણોની દરેકની એક નકલ સાથે ગ્રાહક દ્વારા અમલ કરાયેલ તમામ લોન દસ્તાવેજોની નકલો પ્રદાન કરીશું.

### C. લોન અરજી નામંજૂરી અંગે જાણ કરવી

જો કંપની ગ્રાહકને લોન આપી શકે એવી સ્થિતિમાં ન હોય તો કંપની નામંજૂરીના કારણ(ણો)ની પત્ર દ્વારા જાણ લેખિતમાં અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમથી કરશે.

### D. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનની ચુકવણી

- a. ગ્રાહક દ્વારા લોન ચુકવણી પ્રસ્તાવ અનુસાર અથવા લોન કરાર / મંજૂરી પત્રમાં આપેલ ચુકવણી સમયપત્રક અનુસાર અમે લોનની ચુકવણી કરીશું.
- b. ચુકવણી સમયપત્રક, વ્યાજ દર, દંડનીય શુલ્ક (જો હોય તો), સેવા ચાર્જિસ, ચાર્જિસની પૂર્વચુકવણી, લાગુ પડતી અન્ય ફી/ચાર્જિસ વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈ ફેરફાર થાય તો તે અંગે અમે ગ્રાહકને નોટિસ આપીને જાણ કરીશું. અમે એ પણ સુનિશ્ચિત કરીશું કે વ્યાજ દર અને ચાર્જિસમાં કોઈ ફેરફારો થાય છે તો તેનો અમલ ભવિષ્યની માત્ર તારીખથી જ કરવામાં આવશે. આ અંગેની ઉચિત શરત લોન કરારમાં સંસ્થાપિત કરવામાં આવશે.
- c. જો આવા ફેરફારથી ગ્રાહકને ગેરફાયદો થાય છે તો ગ્રાહક આવા ફેરફારની તારીખથી 60 દિવસની અંદર નોટિસ આપ્યા વિના પોતાનું ખાતું બંધ કરાવી શકશે અથવા કોઈ વધારાનો ચાર્જ કે વ્યાજની રકમ ભર્યા વિના અન્ય કોઈ લોનમાં બદલી શકશે.
- d. આ કરાર હેઠળ ચુકવણી કે કોઈ કૃત્ય પાછું ખેંચવા / ગતિમાન કરવાનો અથવા વધારાની જામીનગીરી મેળવવાનો નિર્ણય લોન લેતા પહેલા, અમે લોન કરારની શરતોને અનુરૂપ ઋણ લેનારને નોટિસ આપીશું.
- e. અમે ચુકવવા પાત્ર તમામ બાકી રકમોની પુનઃચુકવણીની વાજબી સમયમર્યાદાની અંદર અથવા કોઈ કાયદેસરના અધિકાર અથવા ઋણ લેનાર સામે અમારા અન્ય કોઈ દાવા હશે તેના બોજાને આધિન લોનની રકમની ચૂકવવાપાત્ર બાકી રકમ ઉપાજિત થયેથી ત્રીસ દિવસની અંદર તમામ જામીનગીરીઓ મુક્ત કરીશું. જો આવા અધિકાર માંડવાળ કરવામાં આવે છે, તો બાકીના દાવાઓની સંપૂર્ણ વિગતો અને એ શરતો જે હેઠળ અમે સંબંધિત દાવાની પતાવટ થઈ જતી નથી /

ચુકવાઈ જતા નથી ત્યાં સુધી જામીનગીરી અમારી પાસે રાખવા માટે અમે હકદાર છીએ એની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે એક આગોતરી નોટિસ ઋણ લેનારને આપવામાં આવશે.

- f. બિઝનેસ સિવાયના અન્ય કોઈ હેતુ માટે ઋણ લેનારને સહ-જામીનદાર સહિત કે તે વિનાની કોઈ પણ ફ્લોટીંગ દરની ટર્મ લોન સમય પહેલા બંધ કરવા / પૂર્વ ચુકવણી કરવા અંગે અમે કોઈ દંડાત્મક રકમ વસૂલ કરીશું નહીં.

#### 4. ગેરંટર્સ

જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ જામીનદાર બનવાનો ઇરાદો ધરાવે છે ત્યારે તે / તેણીએ નીચેના વિશે જણાવવાનું રહેશે:

- i જામીનદાર તરીકે તેમની / તેણીની જવાબદારી;
- ii કંપની પ્રત્યે તેઓ/તેણી પોતે જેના માટે વચનબદ્ધ થવાના છે તે જવાબદારીની રકમ;
- iii એવા સંજોગો, જેમાં અમે તેમને/તેણીને પોતાની જવાબદારીની રકમ ચુકવવા માટે કહીશું;
- iv જો તેઓ/તેણી જામીનદાર તરીકે રકમ ચુકવવામાં નિષ્ફળ જાય છે તો અમે કંપનીમાં તેમની/તેણીની અન્ય સંપત્તિ / જામીનગીરીનો આશ્રય લઈશું કે કેમ;
- v જામીનદાર તરીકે તેમની / તેણીની જવાબદારી કોઈ ચોક્કસ રકમ સુધી મર્યાદિત છે કે કેમ અથવા તે અમર્યાદિત છે;
- vi જામીનદાર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારી નિભાવવાની આવી શકે એવા સમય અને સંજોગો ઉપરાંત અમે તેમને/તેણીને કઈ અને કેવી રીતે આ અંગે સૂચિત કરીશું;
- vii બાકી દેવાની રકમ ચૂકવી આપવા માટે પૂરતા નાણાં હોવા છતાં જામીનદાર લેણદાર/લોન આપનાર દ્વારા કરવામાં આવેલ માગણી સામે રકમ ભરવા ઈન્કાર કરે છે એવા સંજોગોમાં, આવા જામીનદારને પણ ડિફોલ્ટર (કસૂરવાર) તરીકે ગણવામાં આવશે. જેમના માટે તેમને / તેણીએ જામીનદાર તરીકેની જવાબદારી સ્વીકારી છે એ ઋણ લેનાર આર્થિક પરિસ્થિતિમાં કોઈ વિપરીત ફેરફાર/રો થાય છે અમે તેમને/તેણીને તેનાથી માહિતગાર કરીશું.

#### 5. ગુપ્તતા અને ગોપનિયતા

ગ્રાહકોની તમામ અંગત માહિતી ગુપ્ત અને ગોપનીય તરીકે ગણવામાં આવશે [પછી ભલે ગ્રાહકો ભવિષ્યમાં કંપનીના ગ્રાહક ન રહે], અને તે નીચેના સિદ્ધાંતો અને નીતિઓથી માર્ગદર્શિત રહેશે. નીચેના અપવાદરૂપ સંજોગો સિવાય અમે ગ્રાહકના ખાતા સંબંધિત માહિતી કે ડેટા અન્ય કંપનીઓ / અમારા ગુપ્તના ધંધાકીય એકમો સહિત કોઈની પણ સમક્ષ પ્રગટ કે જાહેર કરીશું નહીં.

- i જો આ માહિતી આપવી કાયદા દ્વારા આપવાની થતી હોય;
- ii જો આ માહિતી પ્રગટ કરવી એ જાહેર જનતા પ્રત્યેની ફરજ હોય;
- iii જો અમારા હિતમાં આ માહિતી આપવી આવશ્યક બનતી હોય (દાખલા તરીકે, છેતરપિંડીથી બચવા), પણ તેનો ઉપયોગ ગુપ્તની અન્ય કંપનીઓ સહિત અન્ય કોઈ વ્યક્તિને માર્કેટીંગના હેતુ માટે ગ્રાહક અથવા ગ્રાહકના ખાતા [ગ્રાહકના નામ અને સરનામા સહિત] વિશે માહિતી આપવા માટેના કારણ તરીકે કરવામાં આવશે નહીં;
- iv જો આ માહિતી પ્રગટ કરવા માટે ગ્રાહક જણાવે છે અથવા ગ્રાહકની પરવાનગી સાથે આપવામાં આવે;
- v જો ગ્રાહકનો સંદર્ભ આપવા માટે અમને વિનંતી કરવામાં આવી હોય, તો તે આપતા પહેલા અમે ગ્રાહકની લેખિત પરવાનગી મેળવીશું;
- vi ગ્રાહકની જે કોઈ અંગત માહિતી અમારી પાસે છે તે પ્રાપ્ત કરાવવા માટે પ્રવર્તમાન કાયદાકીય જોગવાઈઓ હેઠળ ગ્રાહકને જે અધિકારો છે તે પ્રમાણે ગ્રાહકને જાણ કરવામાં આવશે; અને
- vii અમે અમારા સહિત કોઈના પણ દ્વારા ગ્રાહકની અંગત માહિતીનો ઉપયોગ માર્કેટીંગના હેતુઓ માટે કરીશું નહીં સિવાય કે એમ કરવા માટે ચોક્કસ રીતે ગ્રાહક અમને અધિકૃત કરે છે.

## 6. ચાર્જ કરેલા વધારાના વ્યાજનું નિયમન:

- લોન અને એડવાન્સ રકમો પર વસૂલવાના થતા વ્યાજનો દર, પ્રોસેસીંગ અને અન્ય ચાર્જિસ નક્કી કરવા માટે નાણાં મેળવવાનો ખર્ચ, નફાનો ગાળો અને રિસ્ક પ્રીમિયમ વગેરે જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં રાખીને બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સે વ્યાજ દરનું એક મોડેલ અપનાવેલ છે. વ્યાજનો દર અને જોખમોના વર્ગીકરણનો અભિગમ તેમજ જુદી જુદી વર્ગશ્રેણીના ઋણ લેનારાઓ માટે જુદા જુદા વ્યાજના દરો પાછળનો તર્ક ઋણ લેનાર અથવા ગ્રાહક સમક્ષ લોન અરજીપત્રકમાં પ્રગટ કરવામાં આવશે અને બંને પક્ષો વચ્ચે સંમતિ સધાયેલ વ્યાજ ઉલ્લેખ મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે કરવામાં આવશે.
- વ્યાજનો દર અને જોખમોના વર્ગીકરણનો અભિગમ કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. જ્યારે જ્યારે વ્યાજના દરમાં કોઈ ફેરફાર થાય ત્યારે વેબસાઇટ અથવા અન્યથા પ્રસિદ્ધ કરવામાં આવતી તેની વિગતો અપડેટ કરવામાં આવશે.
- વ્યાજનો દર વાર્ષિક દર રહેશે જેથી કરીને ખાતામાં ક્યા ચોક્કસ દરે વ્યાજ વસૂલવામાં આવશે તેની જાણકારી ગ્રાહકને મળી રહે.
- ઋણ લેનાર પાસેથી એકત્રિત કરેલા હપ્તામાં વ્યાજ અને મુખ્ય રકમનું સ્પષ્ટ વિભાજન દર્શાવતા હોવા જોઈએ.

## 7. કંપની દ્વારા ચાર્જ કરવામાં આવેલા વધારાના વ્યાજનું નિયમન

કંપની વ્યાજદર અને પ્રક્રિયા તથા અન્ય શુલ્ક (દંડનીય શુલ્ક સહિત, જો હોય તો)માં યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ નિર્ધારિત કરશે. આ અંગે લોનના નિયમો અને શરતોનાં અનુસંધાનમાં પારદર્શકતા અંગે નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સંહિતામાં સૂચવેલી માર્ગદર્શિકાઓને ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે.

## 8. બાકીના લેણાંની વસૂલાત

- જ્યારે જ્યારે લોન આપવામાં આવશે ત્યારે અમે લોનની રકમ, મુદત અને પુનઃચુકવણીના સમયગાળા સાથે પુનઃચુકવણી પ્રક્રિયા વિશે ગ્રાહકને સમજણ આપીશું. આમ છતાં જો ગ્રાહક પુનઃચુકવણીના સમયપત્રકનું પાલન કરતા નથી તો બાકી રકમની વસૂલાત માટે કાયદા અનુસાર નિર્ધારિત કાર્યવાહી અનુસરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને નોટિસ મોકલીને અથવા રૂબરૂ મુલાકાત લઈને અને / અથવા જામીનગીરીનો પુનઃકબજો લઈને તેને / તેણીને રિમાઇન્ડ કરવાનો (યાદ અપાવવાનો) સમાવેશ થશે.
- અમારી વસૂલાત નીતિ વિનમ્રતા, વાજબી કે નિષ્પક્ષ વર્તન અને સમજાવટ પર નિર્મિત રહેશે. અમે ગ્રાહકના વિશ્વાસ અને લાંબા-ગાળાના સંબંધોનું સંવર્ધન કરવામાં માનીએ છીએ. બાકી રકમોની વસૂલાત કરવા માટે અને / અથવા જામીનગીરીનો પુનઃકબજો લેવા માટે અમારા કર્મચારીઓ અથવા અમારા પ્રતિનિધિરૂપ અન્ય કોઈ અધિકૃત વ્યક્તિ પોતાની ઓળખ આપશે અને વિનંતી કરવા પર અમારા દ્વારા ઇસ્યુ કરવામાં આવેલ અધિકાર પત્ર તમને બતાવશે, અમારા દ્વારા અથવા કંપનીના સત્તાધિકાર હેઠળ ઇસ્યુ કરવામાં આવેલ તેમનું ઓળખ પત્ર તમને બતાવશે. બાકી રકમો અંગેની તમામ માહિતી અમે ગ્રાહકને પ્રદાન કરીશું અને બાકી રકમોની ચુકવણી માટે પર્યાપ્ત સમયની નોટિસ આપવા પ્રયત્નશીલ રહીશું.
- કર્મચારીગણના પ્રત્યેક સભ્ય અથવા વસૂલાત અને/અથવા જામીનગીરીનો પુનઃકબજો લેવા માટે અમારા પ્રતિનિધિરૂપ કોઈપણ અધિકૃત વ્યક્તિએ નીચેની ગાઇડલાઇન્સનું પાલન કરવાનું રહેશે:
  - સામાન્ય રીતે વ્યક્તિના તેની/તેણીની પસંદગીના સ્થળ પર અને એની ગેરહાજરીમાં તેન/તેણીના ઘરની કોઈ ચોક્કસ જગ્યાએ અને જો તે/તેણીના ઘર પર ઉપલબ્ધ નહિ હોય તો ધંધા/વ્યવસાયના સ્થળે સંપર્ક કરવામાં આવશે.
  - પહેલી વાર મળતી વખતે અમારા પ્રતિનિધિરૂપ વ્યક્તિ પોતાની ઓળખ અને અધિકારપત્ર ગ્રાહક સમક્ષ રજૂ કરશે.
  - ગ્રાહકની ગુપ્તતાનું સન્માન કરવામાં આવશે.

- (d) ગ્રાહક સાથે સભ્યતાપૂર્ણ રીતે વાતચીત કરવામાં આવશે.
- (e) અમારા પ્રતિનિધિઓ સવારના 08.00 વાગ્યાથી સાંજના 19.00 વાગ્યાની વચ્ચે સંપર્ક કરશે, સિવાય કે ગ્રાહકના ધંધા કે વ્યવસાયના કારણે અન્ય કોઈ સમયે સંપર્ક કરવો આવશ્યક હોય.
- (f) જો ગ્રાહક કોઈ ચોક્કસ સમયે અથવા કોઈ ચોક્કસ સ્થળે કોલ ન કરવા વિનંતી કરે છે તો શક્ય હોય ત્યાં સુધી તેનું સન્માન કરવામાં આવશે.
- (g) કોલનો સમય અને કોલની સંખ્યા તેમજ થયેલ વાતચીત કાગળમાં નોંધવામાં આવશે.
- (h) બાકી રકમ ચૂકવવા અંગેની તકરાર અથવા મતભેદોનું નિવારણ કરવા પરસ્પર સ્વીકાર્ય અને વ્યવસ્થિત રીતે તમામ સહાય કરવામાં આવશે.
- (i) બાકી રકમોની વસૂલાત માટે ગ્રાહકના સ્થળની મુલાકાત લેતી વખતે સભ્યતા અને શિષ્ટાચાર જાળવવામાં આવશે. અનુચિત ઘટનાઓ જેવી કે પરિવારમાં શોક અથવા અન્ય કોઈ આપત્તિજનક પ્રસંગો પર બાકી લેણાની રકમની વસૂલાત માટે કોલ કરવાનું / મુલાકાત લેવાનું ટાળવામાં આવશે.

## 9. ફરિયાદો

### A. આંતરિક કાર્યરીતિ

- (a) કંપની ફરિયાદો અને તકરારોનું સ્વીકારવા, નિવારણ અને નિકાલ કરવા માટે તેમની દરેક ઓફિસમાં એક વ્યવસ્થાતંત્ર કરશે જેમાં ઓનલાઇન મારફતે મળેલ ફરિયાદો અને તકરારોનું સમાવેશ થાય છે.
- (b) ફરિયાદો અને તકરારોનું સમાધાન કરવા માટે કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સે સંગઠનની અંદર એક ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાતંત્ર સ્થાપિત કરેલ છે. આવું વ્યવસ્થાતંત્ર એ સુનિશ્ચિત કરશે કે સંસ્થાના કર્મચારીગણના નિર્ણયોમાંથી ઉદભવતી તમામ તકરારો સાંભળવામાં આવે અને ઓછામાં ઓછા તેનાથી આગળના ઉચ્ચ સ્તરે તેનો નિકાલ કરવામાં આવે.
- (c) આઉટસોર્સ કરેલ એજન્સીઓ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ સંબંધિત સમસ્યાઓ સહિત કંપનીના કર્મચારીગણના નિર્ણયોમાંથી ઉદભવતી તમામ તકરારો / ફરિયાદો સાંભળવામાં આવશે અને તેમના ધ્યાન પર લાવવામાં આવે એ પછી તેનો નિકાલ કરવામાં આવશે.
- (d) ન્યાયિક અને ત્વરીત રીતે ફરિયાદો હેન્ડલ કરવા માટે કંપનીની કાર્યરીતિની વિગતો ક્યાંથી ઉપલબ્ધ થશે તે અંગે ગ્રાહકને જણાવવામાં આવશે.
- (e) જો કોઈ ગ્રાહક ફરિયાદ કરવા માગે છે તો ગ્રાહકને નીચેની રીતે જાણ કરવામાં આવશે:
  - i. એ કેવી રીતે કરવી
  - ii. ફરિયાદ ક્યાં કરી શકાય
  - iii. ફરિયાદ કેવી રીતે કરવી જોઈએ ક્યારે પ્રત્યુત્તરની અપેક્ષા રાખવી
  - v. નિવારણ માટે કોનો સંપર્ક કરવો
  - vi. પરિણામ વિશે ગ્રાહક જો સંતુષ્ટ નથી તો શું.
  - vii. ગ્રાહકને જો કોઈ ફરિયાદ છે તો એ માટે અમારા કર્મચારીઓ ગ્રાહકને મદદ કરશે.



- (f) જો ગ્રાહક પાસેથી લેખિતમાં ફરિયાદ મળી છે તો, એક અઠવાડિયાની અંદર તેની પ્રાપ્તિ રસીદ તેને/તેણીને મોકલવા અમે પ્રયત્ન કરીશું. આ પ્રાપ્તિ રસીદમાં ફરિયાદ નિવારણના કાર્ય સાથે સંકળાયેલ અધિકારીનું નામ અને અને હોદ્દો દર્શાવેલ હશે. જો ફરિયાદ ફોન ઉપર અમારા નિર્દિષ્ટ ટેલીફોન હેલ્પડેસ્ક અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર પ્રાપ્ત થઈ છે, તો ગ્રાહકને એક ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર આપવામાં આવશે અને વાજબી સમયગાળાની અંદર ફરિયાદ અંગે થયેલ પ્રગતિથી માહિતગાર કરવામાં આવશે.
- (g) ફરિયાદને લગતી બાબતની તપાસ કર્યા પછી, કંપની તેનો આખરી પ્રતિભાવ ગ્રાહકને મોકલશે અથવા પ્રતિભાવ આપવા શા માટે વધુ સમયની જરૂર છે તે સમજાવશે અને ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાના છ અઠવાડિયાની અંદર તેનો નિકાલ લાવવા પ્રયત્ન કરશે અને આમ છતાં પણ જો તે/તેણી સંતુષ્ટ નથી તો કેવી રીતે તેની/તેણીની ફરિયાદ આગળ લઈ જવામાં આવશે તે અંગે તેને/તેણીને માહિતગાર કરવામાં આવશે.

#### B. ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાતંત્ર

**નિડો, સહ-ધીરાણ વ્યવસ્થા, ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપની સંબંધિત અને DSA તથા રિકવરી એજન્ડસની વિરુદ્ધ ફરિયાદો સહિત આઉટસોર્સ સંબંધિત વ્યવસ્થાઓ સંબંધિત ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા**

#### સ્તર 1

- પોતાની ફરિયાદોનું નિવારણ કરવા માટે ઋણધારક શાખાના શાખા મેનેજર સમક્ષ લેખિતમાં તેમની ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.
- ફરિયાદ શાખામાં જાળવવામાં આવતાં ફરિયાદ પત્રકમાં ફરિયાદ/તકરારની નોંધ કરીને પણ નોંધાવી શકાય છે.
- ઋણધારક assistance@nidohomefin.com પર અથવા સોમવારથી શુક્રવાર સુધી સવારે 10થી સાંજે 5 વાગ્યાં સુધી અમારા ટોલ-ફ્રી નં: 1-800-1026371 ઉપર કોલ કરીને પણ તેમની ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.
- ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી એક અઠવાડિયાની અંદર જે અધિકારી ફરિયાદ સંભાળે છે તે અધિકારીનું નામ અને હોદ્દો સાથે સ્વીકૃતિ/પ્રતિભાવ મોકલી આપવામાં આવશે.
- ગ્રાહકને બે અઠવાડિયાની અંદર સ્પષ્ટતા સહિત પ્રત્યુત્તર પાઠવવામાં આવશે.

#### સ્તર II

જો ગ્રાહક ઉપરોક્ત દર્શાવ્યા મુજબ બે અઠવાડિયાની સમયમર્યાદાની અંદર કોઈ પ્રતિભાવ પ્રાપ્ત કરતો નથી અથવા શાખા દ્વારા આપવામાં આવેલા પ્રતિભાવથી સંતુષ્ટ નથી તો 7 દિવસ પછી ઋણધારક નિડો હોમ ફાઇનાન્સના ગ્રાહક સંભાળ અધિકારી/ તકરાર નિવારણ અધિકારીને સંબોધીને પત્ર મારફતે નીચે દર્શાવેલા સરનામે અથવા ઇમેલ મારફતે મુંબઇ ખાતે રજિસ્ટર્ડ ઓફિસે તેમની ફરિયાદ/તકરાર ઉપલાં સ્તરે મોકલાવી શકે છે:

ગ્રાહક સંભાળ અધિકારી/ તકરાર નિવારણ અધિકારી:-

નિડો હોમ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ

ટાવર 3, વિંગ B, કોહિનૂર સિટી, કિરોલ રોડ, કુર્લા (વેસ્ટ)

મુંબઇ - 400070, ભારત.

ઇમેલ આઇડી: GRO@nidohomefin.com

ટેલિફોન નં: 022 -43428150, ટોલ ફ્રી નં: 1-800-1026371, સોમવારથી શુક્રવાર સવારે 10થી સાંજે 5.

- તકરાર નિવારણ અધિકારી જેટલું વહેલું શક્ય હશે તેટલું વહેલું ઋણધારક / અરજકર્તાને પ્રશ્નો / ફરિયાદો / તકરારોના નિવારણ / પ્રતિભાવ પૂરો પાડવાનો પ્રયાસ કરશે.
- તકરાર બાબતની તપાસ કરી લીધા પછી કંપની ઋણધારકને તેનો અંતિમ પ્રતિભાવ અથવા ખુલાસો મોકલશે કે શા માટે પ્રતિભાવ કરવા માટે અમારે વધારે સમયની જરૂર છે અને ફરિયાદની પ્રાપ્તિથી બે અઠવાડિયાના સમયગાળાની અંદર આમ કરવાનો પ્રયાસ કરશે અને તે/તેણીને માહિતગાર કરવા જોઇએ કે જો તે/તેણી હજુ પણ સંતુષ્ટ ન હોય તો તે/તેણીની ફરિયાદને ઉપરના સ્તર પર કેવી રીતે મોકલી શકે છે.

### સ્તર III

જો ફરિયાદી 30 દિવસની અંદર કંપની પાસેથી પ્રતિભાવ પ્રાપ્ત કરતો નથી અથવા પ્રાપ્ત થયેલા પ્રતિભાવથી અસંતુષ્ટ છે તો ફરિયાદી NHBની વેબસાઇટ <http://grids.nhbonline.org.in> ઉપર તેની ઓનલાઇન ફરિયાદ નોંધાવીને અથવા લિંક [https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(qbasi5bgsifwr4wmckts4z4x\)\)/Complainant/Default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(qbasi5bgsifwr4wmckts4z4x))/Complainant/Default.aspx) ઉપર ઉપલબ્ધ નિર્ધારિત ફોર્મમાં પોસ્ટ દ્વારા નીચેના સરનામે ઓફલાઇન પદ્ધતિથી નેશનલ હાઉસિંગ બેન્કના ફરિયાદ નિવારણ એકમનો સંપર્ક કરી શકે છે.

### નેશનલ હાઉસિંગ બેન્ક

ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ સુપરવિઝન (ફરિયાદ નિવારણ એકમ)

4થો માળ, કોર 5-A, ઇન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર, લોધી રોડ, નવી દિલ્હી - 110003

[www.nhb.org.in](http://www.nhb.org.in)

લિંક: <https://grids.nhbonline.org.in/>

ઉપરોક્ત ઉલ્લેખ કરેલું ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાતંત્ર કંપનીની વેબસાઇટ <https://www.nidohomefin.com> ઉપર પણ ઉપલબ્ધ છે.

સહ-ધીરાણ વ્યવસ્થા માટે, જો ફરિયાદી 30 દિવસની અંદર કંપની પાસેથી કોઇ પ્રતિભાવ પ્રાપ્ત કરતો નથી અથવા પ્રાપ્ત થયેલા પ્રતિભાવથી અસંતુષ્ટ હોય તો ફરિયાદી RBIમાં સંબંધિત બેન્કિંગ લોકપાલ અથવા ગ્રાહક પ્રશિક્ષણ અને સંરક્ષણ એકમ (CEPC)નો સંપર્ક કરી શકે છે.

### ગ્રાહક દ્વારા મેળવવામાં આવેલી વીમા પ્રોડક્ટ્સ સાથે સંબંધિત તકરાર નિવારણ

કંપની વીમાના વ્યવસાયના અનુરોધ માટે ભારતીય વીમા નિયમન અને વિકાસ સત્તામંડળ (IRDAI) સાથે કોર્પોરેટ એજન્ટ (સંયુક્ત)નું રજીસ્ટ્રેશન ધરાવે છે. તે વીમા સંબંધિત ફરિયાદોના નિવારણના સંદર્ભમાં IRDAI નિયમોનું પાલન સુનિશ્ચિત કરશે. કંપની દ્વારા વેચવામાં આવેલી વીમા પ્રોડક્ટ્સ સંબંધિત ફરિયાદોની સ્વીકૃતિ આપવામાં આવશે અને નિડો હોમ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ સંબંધિત વીમા કંપની મારફતે આવી ફરિયાદની પ્રાપ્તિના બે અઠવાડિયાની અંદર તેના નિવારણની સુવિધા આપશે.

વીમો ધરાવતાં ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદોની નોંધણી અને નિવારણ માટે નીચેના ચરણો અનુસરવા માટે સલાહ આપવામાં આવે છે.

### સ્તર 1

- વીમા ફરિયાદોના નિવારણ માટે ગ્રાહક શાખાના શાખા મેનેજર સમક્ષ લેખિતમાં તેમની ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.
- ગ્રાહક [assistance@nidohomefin.com](mailto:assistance@nidohomefin.com) પર અથવા તેમના લોન એકાઉન્ટ નંબર અને વીમા પોલિસી નંબરનો ઉલ્લેખ કરીને સવારે 10થી સાંજે 5 સુધી અમારા ગ્રાહક સેવા નં. 1-800-1026371 પર પણ તેમની ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

ગ્રાહકને બે અઠવાડિયાની અંતર સ્પષ્ટતા સાથે પ્રત્યુત્તર પાઠવવામાં આવશે.

### સ્તર II

ગ્રાહક ઉપરોક્ત સમયમર્યાદાની અંદર કોઇ પ્રતિભાવ પ્રાપ્ત કરતો નથી અથવા શાખા દ્વારા આપવામાં આવેલા પ્રતિભાવથી અસંતુષ્ટ હોય તો તે કિસ્સામાં 7 દિવસ પછી ઋણધારક નિડો હોમ ફાઇનાન્સ લિમિટેડના ગ્રાહક સંભાળ અધિકારી/ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી / મુખ્ય અધિકારી (વીમો)ને સંબોધીને પત્ર લખીને અથવા નીચેના સરનામા પર ઇમેલ મોકલીને તેમની ફરિયાદને ઉપરના સ્તર પર મોકલી શકે છે:

ગ્રાહક સંભાળ અધિકારી/ તકરાર નિવારણ અધિકારી / મુખ્ય અધિકારી (વીમો):-

ગ્રાહક સંભાળ અધિકારી / તકરાર નિવારણ અધિકારી:-

નિડો હોમ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ

ટાવર 3, વિંગ B, કોહિનૂર સિટી, કિરોલ રોડ, કુર્લા (વેસ્ટ)

મુંબઇ - 400070, ભારત

ઇમેલ આઇડી: [GRO@nidohomefin.com](mailto:GRO@nidohomefin.com)

ટેલિફોન નં: 022 -43428150, ટોલ ફ્રી નંબર:1-800-1026371 સોમવારથી શુક્રવાર સવારે 10.00થી સાંજે 5.00 વાગ્યાં સુધી.

ગ્રાહકને ફરિયાદના નિવારણ સાથે બે અઠવાડિયાના સમયગાળાની અંદર પ્રત્યુત્તર આપવામાં આવશે.

### સ્તર III

જો ફરિયાદનું નિરાકરણ ન થાય અથવા ગ્રાહક વીમો ઉતારનાર કંપની/ નિડો દ્વારા પૂરા પડાયેલા નિવારણથી સંતુષ્ટ નથી તો તે અથવા તેની કોઇપણ સમયે:

- <https://bimabharosa.irdai.gov.in/> ઉપર લોગિન કરીને વીમા ભરોસા સિસ્ટમ પર ઓનલાઇન
- અથવા ટોલફ્રી નંબર 55255 અથવા 1800 4254 732 પર કોલ કરીને
- અથવા [complaints@irdai.gov.in](mailto:complaints@irdai.gov.in) પર ઇમેલ કરીને
- અથવા નીચેના આપેલા સરનામા પર લેખિત ફરિયાદ કરીને:

ભારતીય વીમા નિયમન અને વિકાસ સત્તામંડળ (IRDAI)

Sy નં. 115/1, 4થો માળ, ફાઇનાન્સિય ડિસ્ટ્રિક્ટ, નાનાકામગુડા,

ગાચીબોવલી, હૈદરાબાદ, 500032 ઉપર પોતાની ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

- કેટલાક અસમાન્ય કિસ્સાઓમાં, જો ઋણધારક ઉપર દર્શાવેલા સત્તામંડળ દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા નિવારણથી ખુશ ન હોય તો તે/તેણી માર્ગદર્શન માટે વીમા લોકપાલનો સંપર્ક કરી શકે છે.

## 10. સામાન્ય

- કંપની લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં આપવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય ગ્રાહકની અન્ય કોઈ બાબતોમાં દખલગીરી કરવાથી દૂર રહેશે (સિવાય કે લોન પ્રાપ્તકર્તા દ્વારા આપવામાં આવેલ માહિતી સિવાયની માહિતી ધ્યાન પર આવે).
- લોનની વસૂલાતની બાબતમાં, કંપની કસમયે કોઈને હેરાન-પરેશાન કરવા કે સતાવવા, કસમયે ગ્રાહકને લેણી રકમ અંગે સતત ત્રાસ આપવો, લોનની વસૂલાત માટે મસલ્સ પાવરનો ઉપયોગ કરવો વગેરે જેવા ઉપાયો અજમાવશે નહીં. ગ્રાહકની ફરિયાદમાં કંપનીના કર્મચારીઓએ તેમની સાથે તોછડું અને ઉદ્ભત વર્તન કર્યું હોય તો તેનો પણ સમાવેશ થશે, તેથી કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ગ્રાહક સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે ઉચિત રીતે વર્તવામાં આવે તે માટે કર્મચારીઓને પર્યાપ્ત રીતે પ્રશિક્ષિત કરવામાં આવે.
- જો અમને જરૂરી લાગશે તો અમે કર્મચારીઓ મારફતે અથવા આ હેતુ માટે નિયુક્ત કરેલ એજન્સીઓ મારફતે ગ્રાહકના ઘર અને / અથવા ધંધાના સ્થળના ટેલીફોન નંબર અને / અથવા ભૌતિક રીતે ઘર અને/અથવા ધંધાકીય સ્થળની મુલાકાત લઈ તેનો/તેણીનો સંપર્ક કરીને લોન અરજીપત્રકમાં ગ્રાહક દ્વારા દર્શાવવામાં આવેલ વિગતોની ખરાઈ કરીશું.
- જો અમને ગ્રાહકના ખાતામાં થયેલ વ્યવહારોની તપાસ કરાવવાની જરૂર લાગશે છે તો આ અંગે સહકાર આપવા ગ્રાહકને જાણ કરીશું અને જો અમને તેનું સમાધાન કરવાની જરૂર લાગશે તો પોલીસ/અન્ય તપાસ એજન્સીને સાથે રાખીશું.
- અમે ગ્રાહકને જાણ કરીશું કે જો ગ્રાહક કપટ કે છળપૂર્વક કોઈ કૃત્ય કરે છે તો તેનાથી તેના/તેણીના ખાતામાં થતા તમામ નુકસાન માટે તે/તેણી જવાબદાર રહેશે અને એ રીતે જો ગ્રાહક વ્યાજબી કાળજી લીધા વિના કોઈ કૃત્ય કરે છે અને આના લીધે નુકસાન થાય છે તો આના માટે ગ્રાહકને જવાબદાર ઠેરવી શકાશે.
- અમે નીચે પૈકીની એક કે વધુ ભાષાઓમાં અમારા ઉત્પાદો અને સેવાઓ વિશેની વિગતો પ્રદર્શિત કરીશું: હિન્દી, અંગ્રેજી અથવા જે તે વિસ્તારની સ્થાનિક ભાષા.
- લોન આપવાની બાબતે અમે લિંગ, જાતિ કે ધર્મના આધાર પર કોઈની સાથે ભેદભાવ દાખવીશું નહીં. ઉપરાંત, અમે ઉત્પાદો, સેવાઓ અને સુવિધાઓ વગેરે પ્રદાન કરવામાં દૃષ્ટિહીન અથવા શારીરિક રીતે અશક્ત અરજદારો પ્રત્યે કોઈ ભેદભાવ દાખવીશું નહીં. જો કે, આ બાબત અમને સમાજના જુદા જુદા વર્ગો માટે બનાવેલ યોજનાઓ સ્થાપિત કરવા કે તેમાં ભાગ લેતા અટકાવતી નથી.

- h. સામાન્યતઃ અમે ઋણ લેનાર અથવા તો બેન્ક / નાણાકીય સંસ્થાન તરફથી લોન ખાતામાં રકમ ટાન્સફર કરવા અંગેની વિનંતી મળ્યેથી એના પર પ્રક્રિયા કરીશું. જો કંપની એ માટે સંમત થાય છે અથવા અન્યથા એટલે કે કંપનીને કોઈ વાંધો છે તો વિનંતી મળ્યાના 21 દિવસની અંદર અમે તેની જાણ કરીશું.
- i. ઋણ લેનાર વ્યક્તિ અને કંપની વચ્ચે સંમતિ સધાયેલ મુખ્ય નિયમો અને શરતોને ઝડપથી અને વધુ સારી રીતે સમજવામાં સહાયતા કરવા માટે કંપની નિયત ફોરમેટ અનુસાર આવી તમામ પ્રકારની લોનના સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (MATC)ને સમાવતો એક દસ્તાવેજ તૈયાર કરશે. આ દસ્તાવેજ કંપની દ્વારા વર્તમાન લોન અને જામીનગીરી અંગે તૈયાર કરવામાં આવી રહેલ દસ્તાવેજ ઉપરાંતનો રહેશે. કંપની અને ઋણ લેનાર વચ્ચે બે નકલમાં (જો ઋણ લેનારને સમજાય એવી ભાષામાં આપવો જરૂરી છે) કાયદેસર રીતે અમલમાં આવેલ લોન કરાર તેની પ્રાપ્તિ રસીદ હેઠળ લોન પ્રાપ્યકર્તાને સુપ્રત કરવાનો રહેશે.
- j. નીચેની પરિસ્થિતિમાં હાઉસીંગ લોન મુદત પહેલા ભરપાઈ કરી બંધ કરવા પર અમે કોઈ પૂર્વ-ચુકવણી ચાર્જ કે દંડની રકમની વસૂલાત કરીશું નહીં:
- જ્યારે હાઉસીંગ લોન તરલ વ્યાજ દર આધારિત હોય અને કોઈપણ સ્ત્રોત દ્વારા મુદત પહેલા ભરપાઈ કરી બંધ કરેલ હોય.
  - જ્યારે હાઉસીંગ લોન ફિક્સ વ્યાજ દર આધારિત હોય અને ઋણ લેનાર દ્વારા પોતાના સ્ત્રોતોમાંથી લોન સમય પહેલા ભરપાઈ કરી બંધ કરવામાં આવેલ હોય.
  - આ હેતુ માટે અભિવ્યક્તિ "પોતાના સ્ત્રોતો"નો અર્થ થાય છે ઋણ લેનાર દ્વારા બેન્ક / હાઉસીંગ ફાઇનાન્સ કંપની / બિન-વિત્તીય નાણાકીય કંપની (એન.બી.એફ.સી.) પાસેથી લીધેલ હોય એ સિવાયના અન્ય કોઈપણ સ્ત્રોત.
  - ડબલ / ખાસ વ્યાજ દર (ફિક્સ અને ફ્લોટીંગનું મિશ્રણ) ની તમામ હાઉસીંગ લોનને ફિક્સ/ફ્લોટીંગ (તરલ) વ્યાજ દરની લોનને લાગુ પડતા પ્રિ-ક્લોઝર માપદંડો લાગુ પડશે, જે એ બાબત પર આધાર રાખે છે કે મુદત પહેલા લોન ભરપાઈ વખતે એ લોન ફિક્સ અથવા ફ્લોટીંગ (તરલ) વ્યાજ દર પર છે કે કેમ. ડબલ / ખાસ વ્યાજ દરની હાઉસીંગ લોનના કિસ્સામાં, ફિક્સ વ્યાજ દરની લોનની સમયાવધિ સમાપ્ત થયા બાદ આ લોન ફ્લોટીંગ રેટની લોનમાં રૂપાંતરિત થઈ જાય એ પછી જ ફ્લોટીંગ રેટ માટેના માપદંડો લાગુ પડશે. એ પછીથી ફોરક્લોઝ કરવામાં આવી રહેલ ડબલ / ખાસ વ્યાજ દરની તમામ હાઉસીંગ લોનને આ લાગુ પડે છે. અહીં એ પણ સ્પષ્ટતા કરવામાં આવે છે કે ફિક્સ લોન એક એવી લોન છે જેમાં લોનની સમગ્ર મુદત માટે વ્યાજનો દર નિશ્ચિત (ફિક્સ) હોય છે.
- (k) આ સંહિતાની પ્રસિદ્ધિ માટે અમે:-
- હાલના અને નવા તમામ ગ્રાહકોને આ સંહિતાની એક નકલ પ્રદાન કરીશું;
  - કાઉન્ટર પર અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક સંદેશવ્યવહારના માધ્યમ અથવા ઇમેલથી વિનંતી કરવા પર આ સંહિતા ઉપલબ્ધ કરાવીશું;
  - દરેક શાખામાં; અને અમારી વેબસાઇટ પર આ સંહિતા ઉપલબ્ધ કરાવીશું. તે નીચેના પર ઉપલબ્ધ છે <https://www.edelweisshousingfin.com>; અને
  - સંહિતા વિશે જરૂરી માહિતી પ્રદાન કરવા માટે અને સંહિતાને વ્યવહારમાં અમલમાં મૂકવા માટે અમારા કર્મચારીઓ પ્રશિક્ષિત છે એની ખાતરી કરીશું.

## 11. સમીક્ષા અને સુધારો

દર વર્ષે અથવા કાયદાકીય જોગવાઈમાં કોઈ ફેરફાર થાય ત્યારે અથવા બોર્ડને આ સંહિતાની સમીક્ષા કરવાનું જરૂરી લાગે ત્યારે આ સંહિતાની સમીક્ષા કરવામાં આવશે. કંપ્લાયન્સ વિભાગ અને સંબંધિત અન્ય હિતધારકો દ્વારા ભલામણ કરવામાં આવે ત્યારે તેને આધારે આ સંહિતાની સમીક્ષા કરવામાં આવશે અને બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવે પછી જ તે આખરી ગણાશે.