નિડો - નિષ્પક્ષ આચાર સંહિતા

નિડો હોમ ફાયનાન્સ લિમિટેડ (અગાઉ
એડલવીસ હાઉસીંગ ફાઈનાન્સ લિમિટેડ તરીકે જાણિતી હતી)
CIN: U65922MH2008PLC182906
ટાવર 3, વિંગ 'બી', કોહિનૂર સિટી મૉલ,
કોહિનૂર સિટી, કિરોલ રોડ,
કુર્લા (વેસ્ટ), મુંબઈ - 400070
વેબસાઈટ: www.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	વી2022-23.03

આવૃત્તિ	**ફેરફારની તારીખ**	**ટૂંકમાં વર્ણન**
V2023 -24.02	23 જાન્યુઆરી, 2024	ફેર પ્રેક્ટિસ કોડમાં ફેરફાર
V2023 -24.01	08 મે, 2023	ફેર પ્રેક્ટિસ કોડમાં ફેરફાર
વી2022-23.03	29 માર્ચ, 2023	કોઈ 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	કોઈ 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. લોન્સ **4**

4. ગેરંટર્સ **6**

5. ગુપ્તતા અને ગોપનીયતા **6**

6. ચાર્જ કરેલા વધારાનાં વ્યાજનું નિયમન **6**

7. કંપની દ્વારા ચાર્જ કરેલ વધુ પડતા વ્યાજ અંગેની ફરિયાદો **7**

8. બાકીના લેણાંની વસૂલાત **7**

9. ફરિયાદો **8**

10. સામાન્ય **9**

11. સમીક્ષા અને સુધારો **10**

1. પ્રસ્તાવના

1.1 બેકગ્રાઉન્ડ

નિડો હોમ ફાયનાન્સ લિમિટેડ (અગાઉ એડલવીસ હાઉસીંગ ફાઈનાન્સ 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 લાગું 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 ઈસ્યુ કરવામાં આવેલ નિષ્પક્ષ આચાર સંહિતા અંગેના માસ્ટર પરિપત્ર અને તેમાં વખતો વખતના ફેરફારોને આધારે અપનાવવામાં આવી હતી અને તા 17 ફેબ્રુઆરી, 2021ના રિઝર્વ બેન્ક ઑફ ઈન્ડિયા માસ્ટર ડિરેક્શન નોન-બેન્કિંગ ફાઈનાન્સિયલ કંપની - હાઉસીંગ ફાઈનાન્સ કંપની (રીઝર્વ બેન્ક) ડિરેક્શનને આધારે તેની સમીક્ષા કરવામાં આવી હતી.

તમામ ઉત્પાદો અને સેવાઓને સંહિતાના તમામ વિભાગો લાગું પડે છે, પછી ભલે તે કંપની દ્વારા અથવા તો સહાયક કંપની દ્વારા કાઉન્ટર પર, ફોન ઉપર, પોસ્ટ દ્વારા ઈન્ટરએક્ટિવ ઈલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણ મારફતે, ઈન્ટરનેટ 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 માટેઃ

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

1.3 ઉપયોગીતા

નીચેની બાબતો માટે વિકસાવવામાં આવી છેઃ

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

2. જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ

a. કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે તમામ વિજ્ઞાપન અને પ્રોત્સાહન સાહિત્ય સામગ્રી સુસ્પષ્ટ, તથ્યપૂર્ણ હોય તેમ જ ગેરમાર્ગે દોરતી ન હોય.
b. કોઇ 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, લાગું પડે છે કે કેમ અને એને સંબંધિત સંપૂર્ણ નિયમો અને શરતો વિનંતી કરવા પર અથવા વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે કે કેમ.
c.

d. કંપની વ્યાજ દર, સામાન્ય ફી, અને શુલ્ક અંગેની માહિતી અમે અમારી શાખાઓનાં નોટિસ બોર્ડ પર મૂકીને; ટેલીફોન મારફતે અથવા હેલ્પ-લાઇન; અમારી વેબસાઇટ પર; નિયુક્ત કર્મચારીઓ / હેલ્પ ડેસ્ક મારફતે ; અથવા સેવા માર્ગદર્શિકા / ભાવ સૂચિ પ્રદાન કરીને પૂરી પાડશે. સહાય સેવાઓ 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.

e. 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 ઑફર્સ વિશેની માહિતી ગ્રાહકોને ફક્ત ત્યારે જ આપી શકીશું જ્યારે તે / તેણી આવી માહિતી / સેવાઓ પ્રાપ્ત કરવા માટે ઈમેલ દ્વારા અથવા આ માટે અમારી વેબસાઇટ પર અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર રજિસ્ટર કરાવીને સંમતિ આપે છે.

f. 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.

g. 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 ઉપ્તાદો ગ્રાહક સમક્ષ મૂકતી વખતે અમે તેના પર લાગું પડતો વ્યાજ દર, ઉપરાંત પ્રક્રિયા કરવા માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી/ચાર્જિસ, જો કોઈ હોય, પૂર્વ-ચુકવણી 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. 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-ચુકવણી વિકલ્પો અને ચાર્જિસ, જો કોઈ હોય, વિલંબિત ચુકવણી માટે દંડનીય વ્યાજ / દંડની રકમ, જો કોઈ હોય, લોનને ફિક્સ્ડમાંથી ફ્લોટીંગમાં કે ફ્લોટીંગમાંથી ફિક્સ્ડમાં લઈ જવા માટેના રૂપાંતર ચાર્જિસ, વ્યાજ પુન:નિર્ધારણની 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. અમે એ બાબત પણ સુનિશ્ચિત કરીશું કે આવા ચાર્જિસ / ફી ભેદભાવરહિત રાખવામાં આવે.

c. લોન અરજીપત્રકમાં જરૂરી એવી માહિતીનો સમાવેશ કરવાનો રહેશે જે ઋણ લેનારના હિતને અસર કરે છે, જેથી કરીને અન્ય હાઉસીંગ ફાઈનાન્સ 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.

d. કંપની દરેક લોન અરજી પ્રાપ્ત થવા પર અમે એ અરજી મળ્યાની એક પ્રાપ્તિ રસીદ ઈસ્યુ કરશે. સંપૂર્ણ રીતે ભરેલ લોન અરજી પત્રક પ્રાપ્ત થાય એ તારીખથી ઋણ લેનાર અને ઋણ આપનાર કંપની પરસ્પર સંમત થાય એટલા સમય ગાળાની 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 પદ્ધત્તિ, ઈએમઆઇ માળખું, પુનઃચુકવણીના શુલ્ક વગેરેની લેખિત અથવા ઈલેક્ટ્રોનિક રીતે જાણ કરવામાં આવશે. અને આવા નિયમો અને શરતો અંગે ગ્રાહકોની સ્વીકૃત્તિ સ્થાનિક ભાષા અથવા ઋણ લેનાર દ્વારા સમજવામાં આવે તે ભાષામાં પ્રાપ્ત કરવામાં આવશે.

c. વિલંબિત પૂન:ચુકવણી માટે વસૂલવાના દંડાત્મક વ્યાજની રકમ લોન કરારમાં બોલ્ડ અક્ષરોમાં દર્શાવવામાં આવે છે.

d. લોન મંજૂર કરતી / ચૂકવતી વખતે અમે લોન દસ્તાવેજમાં દર્શાવવામાં આવેલ તમામ બિડાણોની એક 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 ઈલેક્ટ્રોનિક 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, સેવા ચાર્જિસ, ચાર્જિસની પૂર્વચુકવણી, લાગું 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.

e. 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 પુન:ચુકવણીની વાજબી સમયમર્યાદાની અંદર અથવા કોઈ કાયદેસરના અધિકાર અથવા ઋણ લેનાર સામે અમારા અન્ય કોઈ દાવા હશે તેના બોજાને આધિન લોનની રકમની ચૂકવવાપાત્ર બાકી રકમ ઉપાર્જિત થયેથી 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 / ચૂકવાઈ 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 ઈરાદો 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 ડિફૉલ્ટર (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 ગ્રુપના 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 ગ્રુપની 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 પ્રાપ્ય 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 નિયમનઃ

i 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 પરિબળોને ધ્યાનમાં રાખીને બોર્ડ ઑફ ડિરેક્ટર્સે વ્યાજ દરનું એક મૉડેલ 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 વ્યાજના દરનો ઉલ્લેખ મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે કરવામાં આવશે.

ii વ્યાજનો દર અને જોખમોના વર્ગીકરણનો અભિગમ કંપનીની વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. જ્યારે જ્યારે વ્યાજના દરમાં કોઈ ફેરફાર થાય ત્યારે વેબસાઇટ અથવા અન્યથા પ્રસિદ્ધ કરવામાં આવતી તેની વિગતો અપડેટ કરવામાં આવશે.

iii વ્યાજનો દર વાર્ષિક દર રહેશે જેથી કરીને ખાતામાં ક્યા ચોક્કસ દરે વ્યાજ વસૂલવામાં આવશે તેની જાણકારી ગ્રાહકને મળી રહે.

iv 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 શુલ્કમાં યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંત્તો 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

i જ્યારે જ્યારે લોન આપવામાં આવશે ત્યારે અમે લોનની રકમ, મુદત અને પુન:ચુકવણીના સમયગાળા સાથે પુન:ચુકવણી પ્રક્રિયા વિશે ગ્રાહકને સમજણ આપીશું. આમ છતાં જો ગ્રાહક પુન:ચુકવણીના 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 પુન:કબજો લઈને તેને / તેણીને રિમાઈન્ડ કરવાનો (યાદ અપાવવાનો) સમાવેશ થશે.

ii 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 પુન:કબજો લેવા માટે અમારા કર્મચારીઓ અથવા અમારા પ્રતિનિધિરૂપ અન્ય કોઈ અધિકૃતિ વ્યક્તિ પોતાની ઓળખ આપશે અને વિનંતી કરવા પર અમારા દ્વારા ઈસ્યુ કરવામાં આવેલ અધિકાર પત્ર તમને બતાવશે, અમારા દ્વારા અથવા કંપનીના સત્તાધિકાર હેઠળ ઈસ્યુ કરવામાં આવેલ તેમનું ઓળખ પત્ર તમને બતાવશે. બાકી રકમો અંગેની તમામ માહિતી અમે ગ્રાહકોને પ્રદાન કરીશું અને બાકી રકમોની ચુકવણી માટે પર્યાપ્ત સમયની નોટિસ આપવા પ્રયત્નશીલ રહીશું.

iii કર્મચારીગણના પ્રત્યેક સભ્ય અથવા વસૂલાત અને/અથવા જામીનગીરીનો પુન:કબજો લેવા માટે અમારા પ્રતિનિધિરૂપ કોઈપણ અધિકૃત વ્યક્તિએ નીચેની ગાઈડલાઈન્સનું પાલન કરવાનું રહેશે:

(a) 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.

(b) પહેલી વાર મળતી વખતે અમારા પ્રતિનિધિરૂપ વ્યક્તિ પોતાની ઓળખ અને અધિકારપત્ર ગ્રાહક સમક્ષ રજૂ કરશે.

(c) ગ્રાહકની ગુપ્તતાનું સન્માન કરવામાં આવશે.

(d) ગ્રાહક સાથે સભ્યતાપૂર્ણ રીતે વાતચીત કરવામાં આવશે.

(e) અમારા પ્રતિનિધિઓ સવારના 7.00 વાગ્યાથી સાંજના 7.00 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 કૉલ ન કરવા વિનંતી કરે છે તો શક્ય હોય ત્યાં સુધી તેનું સન્માન કરવામાં આવશે.

(g) કૉલનો 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 સ ભ્યતા અને શિષ્ટાચાર જાળવવામાં આવશે. અનુચિત ઘટનાઓ જેવી કે પરિવારમાં શોક અથવા અન્ય કોઈ આપત્તિજનક પ્રસંગો પર બાકી લેણાની રકમની વસૂલાત માટે કૉલ કરવાનું /મુલાકાત લેવાનું ટાળવામાં આવશે.

9. ફરિયાદો

A. આંતરિક કાર્યરીતિ

(a) કંપનીની પ્રત્યેક ઑફિસમાં ફરિયાદ પ્રાપ્ત કરવા, તેની નોંધણી કરવા અને ફરિયાદો અને તકરારોનું નિવારણ અને નિકાલ કરવા માટેનું એક વ્યવસ્થાતંત્ર રહેશે.

(b) ફરિયાદો અને તકરારોનું સમાધાન કરવા માટે કંપનીના બોર્ડ ઑફ 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 કાર્યરિતીની 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 કાર્યરીતિ

સહ ધિરાણ વ્યવસ્થા, ડી. એસ. એ./ડી. એમ. એ., રિકવરી એજન્ટ્સ/એજન્સી, આઉટસોર્સિંગ વિક્રેતાઓ, સીધી સોંપણીઓ અથવા લોન સંબંધિત કોઈપણ ફરિયાદ/ફરિયાદના કિસ્સામાં કોઈ ફરિયાદ / તકરાર હોય તો ગ્રાહક નીચેના કોઈપણ માધ્યમથી અમારી કોર્પોરેટ ઑફિસનો સંપર્ક કરી શકે છે:

ટેલીફોન: 022 – 43428150; ટોલ ફ્રી : 1-800-1026371

નીચેની વ્યક્તિને સંબોધીને ઈમેલ / પત્ર:

શ્રી કરણ જગવાની (ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી)

ઈમેલ: assistance@nidohomefin.com

પત્ર: ટાવર 3, વિન્ગ 'બી', કોહિનૂર સિટી મૉલ, કોહિનૂર સિટી, કિરોલ રોડ, કુર્લા (વેસ્ટ), મુંબઈ - 400070

ફરિયાદને લગતી બાબતની તપાસ કર્યા પછી, અમારો પ્રયત્ન આવી ફરિયાદ / તકરાર પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી છ (6) સપ્તાહના સમયગાળાની અંદર ગ્રાહકને પ્રત્યુત્તર આપવાનો રહેશે.

જો ગ્રાહકને એક મહિનાના સમયગાળાની અંદર કંપની તરફથી કોઈ પ્રત્યુત્તર મળતો નથી અથવા મળેલ પ્રત્યુત્તરથી ગ્રાહક અસંતુષ્ટ છે, તો ફરિયાદી તેની ફરિયાદ http://grids.nhbonline.org.in પર ઓનલાઈન દાખલ કરીને અથવા https://grids.nhbonline.org.in/(S(hho1xhani01bap4hmybh1sno))/Complainant/Default.aspx પર ઉપલબ્ધ નિયત નમૂનામાં નીચેના સરનામે પત્ર લખીને નેશનલ હાઉસીંગ બેન્કના ફરિયાદ નિવારણ સેલનો સંપર્ક કરી શકે છે. નેશનલ હાઉસીંગ બેન્ક, ડિપાર્ટમેન્ટ ઑફ રેગ્યુલેશન એન્ડ સુપરવિઝન, (ફરિયાદ નિવારણ સેલ), 4થો માળ, કોર - 5એ, ઈન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર, લોધી રોડ, નવી દિલ્હી - 110 003.

ઉપર દર્શાવેલ ફરિયાદ નિવારણ કાર્યરીતિ કંપનીની વેબસાઈટ www.nidohomefin.com પર પણ ઉપલબ્ધ છે.

10. સામાન્ય

a. કંપની લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં આપવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય ગ્રાહકની અન્ય કોઈ બાબતોમાં દખલગીરી કરવાથી દૂર રહેશે (સિવાય કે લોન પ્રાપ્યકર્તા દ્વારા આપવામાં આવેલ માહિતી સિવાયની માહિતી ધ્યાન પર આવે).

b. 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 ઉદ્ધત 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.

c. 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.

d. 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.

e. 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.

f. અમે નીચે પૈકીની એક કે વધુ ભાષાઓમાં અમારા ઉત્પાદો અને સેવાઓ વિશેની વિગતો પ્રદર્શિત કરીશું: હિન્દી, અંગ્રેજી અથવા જે તે વિસ્તારની સ્થાનિક ભાષા.

g. 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. સામાન્યત: 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 મહત્ત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (MITC)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 નહી:

   i. જ્યારે હાઉસીંગ લોન તરલ વ્યાજ દર આધારિત હોય અને કોઈપણ સ્ત્રોત દ્વારા મુદત પહેલા ભરપાઈ કરી બંધ કરેલ હોય.

   ii. જ્યારે હાઉસીંગ લોન ફિક્સ્ડ વ્યાજ દર આધારિત હોય અને ઋણ લેનાર દ્વારા પોતાના સ્ત્રોતોમાંથી લોન સમય પહેલા ભરપાઈ કરી બંધ કરવામાં આવેલ હોય.

   iii. 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.

   iv. ડબલ / ખાસ વ્યાજ દર (ફિક્સ્ડ અને ફ્લોટીંગનું મિશ્રણ) ની તમામ હાઉસીંગ લોનને ફિક્સ્ડ/ફ્લોટીંગ (તરલ) વ્યાજ દરની લોનને લાગું પડતા પ્રિ-ક્લોઝર માપદંડો લાગું પડશે, જે એ બાબત પર આધાર રાખે છે કે મુદત પહેલા લોન ભરપાઈ વખતે એ લોન ફિક્સ્ડ અથવા ફ્લોટીંગ (તરલ) વ્યાજ દર પર છે કે કેમ. ડબલ / ખાસ વ્યાજ દરની હાઉસીંગ લોનના કિસ્સામાં, ફિક્સ્ડ વ્યાજ દરની લોનની સમયાવધિ સમાપ્ત થયા બાદ આ લોન ફ્લોટીંગ રેટની લોનમાં રૂપાંતરિત થઈ જાય એ પછી જ ફ્લોટીંગ રેટ માટેના માપદંડો લાગું પડશે. એ પછીથી ફોરક્લોઝ કરવામાં આવી રહેલ ડબલ / ખાસ વ્યાજ દરની તમામ હાઉસીંગ લોનને આ લાગું પડે છે. અહીં એ પણ સ્પષ્ટતા કરવામાં આવે છે કે ફિક્સ્ડ લોન એક એવી લોન છે જેમાં લોનની સમગ્ર મુદત માટે વ્યાજનો દર નિશ્ચિત (ફિક્સ્ડ) હોય છે. To publicize the Code we will:-

(k) આ સંહિતાની પ્રસિદ્ધિ માટે અમે:-

   i. હાલના અને નવા તમામ ગ્રાહકોને આ સંહિતાની એક નકલ પ્રદાન કરીશું;

   ii. કાઉન્ટર પર અથવા ઈલેક્ટ્રોનિક સંદેશાવ્યવહારના માધ્યમ અથવા ઈમેલથી વિનંતી કરવા પર આ સંહિતા ઉપલબ્ધ કરાવીશું; iii. દરેક શાખામાં; અને અમારી વેબસાઈટ પર આ સંહિતા ઉપલબ્ધ કરાવીશું. તે નીચેના પર ઉપલબ્ધ છે

   iv. www.nidohomefin.com; and

   v. 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.