રેપ્કો હોમ ફાઇનાન્સ લિમિટેડનો ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (FPC)

(**બોર્ડની** 113**મી બેઠકમાં** તારીખ 15 જુલાઈ, 2022ના **રોજ યોગ્ય રીતે મંજૂર** કરવામાં **આવેલ**)

રેપ્કો હોમ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (જેને **હવે પછીથી** "કંપની" તરીકે **સંબોધવામાં આવશે**)**નોફેર પ્રેક્ટિસ** કોડનીચે **મુજબ વિગતવાર** દર્શાવવામાં **આવે** છે.

૧. કોડ (**સંહિતા**)**નો ઉદ્દેશ:**

એ.) ગ્રાહક **સાથે વ્યવહાર** કરવામાં **લઘુતમ લઘુત્તમ** ધોરણો નક્કી કરીને **સારી અને વાજબી પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવું**;

બી) **પારદર્શિતામાં વધારો** કરીને **સેવાઓ બાબતે** ગ્રાહક **યોગ્ય રીતે શું અપેક્ષા રાખી શકે** છે તેની **સંપૂર્ણ સમજ** ગ્રાહકને થાય તે **સુનિશ્ચિત** કરવું;

સી) **સ્પર્ધા** દ્વારા, **બજાર** દળોને **પ્રોત્સાહિત** કરીને **ઉચ્ચ** કાર્યાત્મક ધોરણો **પ્રાપ્ત** કરવા;

ડી) ગ્રાહક **અને** કંપની **વચ્ચે વાજબી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવું; અને**

ઈ) **હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ સિસ્ટમ પ્રત્યે વિશ્વાસ વધારવો**.

૨.કોડનો અમલ:

એ) **આ** કોડ કંપની દ્વારા **પ્રદાન** કરવામાં **આવતા** તમામ **ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પર**, તેમજ ડિજિટલ **લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ્સ** (કંપનીના **સ્વમાલિકીના અને/અથવા આઉટસોર્સિંગ વ્યવસ્થા હેઠળના**) દ્વારા કાઉન્ટર **પર**, **ફોન** દ્વારા, **પોસ્ટ** દ્વારા, **ઇન્ટરએક્ટિવ ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો** દ્વારા, **ઇન્ટરનેટ મારફતે અથવા અન્ય** કોઈ **પણ રીતથી આપવામાં આવતી સેવાઓ પર લાગુ પડશે**.

બી) કોઈપણ **ફોર્સ મેજરની** ઘટના **સિવાય**, **સામાન્ય** કાર્યાત્મક **વાતાવરણમાં આ** કોડ **લાગુ રહેશે**.

સી) **આ** કોડ **ઈમાનદારી અને પારદર્શિતાના** નૈતિક **સિદ્ધાંતો પર આધારિત** છે **અને** તમામ કાર્યવાહી તથા **વ્યવહારો** કોડની **ભાવના અનુસાર** કરવામાં **આવશે**.

3.લોન માટેની અરજીઓ અને તેમની **પ્રક્રિયા**

એ) **લોનધારક સાથે** થતી તમામ **સંચાર પ્રક્રિયા અંગ્રેજી ભાષામાં અથવા લોનધારકને સમજાય** તેવી **સ્થાનિક ભાષામાં** કરવામાં **આવશે**.

બી) કંપની **લોન અરજીની પ્રક્રિયા માટે** ચૂકવવાપાત્ર તમામ **ફી/ચાર્જ**, **લોનની રકમ મંજૂર** ન થાય **અથવા વિતરણ** ન થાય તો **પરત મળવાપાત્ર ફીની રકમ**, **પૂર્વચુકવણીના વિકલ્પો અને** તે **સંબંધિત** ચાર્જ (જો **હોય** તો), **મોડા પરતફેર માટે લાગુ** દંડ **વ્યાજ/દંડ** (જો **હોય** તો), **સ્થિર વ્યાજદરથી બદલતા રહેતા વ્યાજદર અથવા** તેની **વિપરીત**,**રૂપાંતરણ માટે લાગુ** ચાર્જ, **વ્યાજદર રીસેટ** કલમ **અસ્તિત્વમાં હોય** તો તેની **વિગતો** તથા **લોનધારકના હિતને અસર** કરતી **અન્ય** તમામ **બાબતો અંગે પારદર્શક રીતે માહિતી આપશે**.

સી) કંપની **લોન અરજીની પ્રક્રિયા/મંજૂરી સાથે સંબંધિત** તમામ ચાર્જને **સમાવેશ** કરીને **લાગુ પડતા** કુલ ખર્ચ ("ઓલ–**ઇન** કોસ્ટ") **અંગે પારદર્શક રીતે** ખુલાસો કરશે. તેમજ **આવા** ચાર્જ/ફી **ભેદભાવરહિત રહેશે** તે **પણ સુનિશ્ચિત** કરશે.

ડી) **લોન અરજી ફોર્મમાં લોનધારકના હિતને અસર** કરતી જરૂરી **માહિતીનો સમાવેશ** કરવામાં **આવશે**, જેથી કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં **આવેલા** નિયમો **અને શરતોની અર્થપૂર્ણ** તુલના કરી **શકાય અને લોનધારક** જાણકારીપૂર્વક નિર્ણય **લઈ શકે. લોન અરજી ફોર્મમાં અરજી સાથે રજૂ** કરવાની જરૂરી દસ્તાવેજોની **યાદી** દર્શાવવાની **રહેશે**.

ઈ) કંપની તમામ **લોન અરજીઓ પ્રાપ્ત** થયાની **સ્વીકૃતિ આપશે**.

૪.લોનનું મૂલ્યાંકન, શરતો/નિયમો તથા લોન અરજીની અસ્વીકૃતિ અંગેની જાણકારી

એ) **સામાન્ય રીતે લોન અરજીની પ્રક્રિયા માટે** જરૂરી તમામ **વિગતો અરજી** કરતા **સમયે** કંપની દ્વારા **એકત્રિત** કરવામાં **આવશે**. જો કોઈ **વધારાની માહિતીની** જરૂર **પડે**, તો ગ્રાહકને તરત જ તેની જાણ કરવામાં **આવશે**.

બી) **મંજૂરી પત્ર મારફતે** કંપની **લોનધારકને અંગ્રેજી ભાષામાં અથવા લોનધારકને સમજાય** તેવી **સ્થાનિક ભાષામાં લેખિતરૂપે લોનની મંજૂર રકમ** તથા **વાર્ષિક વ્યાજદર**, **વ્યાજ લાગુ** કરવાની **પદ્ધતિ**, **માસિક હપ્તાનું માળખું**, **પૂર્વચુકવણી** ચાર્જ,

દંડ **વ્યાજ** (જો **હોય** તો) **સહિતની** તમામ **શરતો અને** નિયમોની જાણ કરશે તથા **આ શરતો અને** નિયમોની **લોનધારક** દ્વારા **લેખિત સ્વીકૃતિ પોતાના રેકોર્ડમાં** જાળવી **રાખશે**.

સી) **પરત** ચુકવણી કરવામાં જો **મોડું** થાય તો તેવા કિસ્સામાં **વસૂલવામાં આવતો** દંડ **વ્યાજ લોન** કરારમાં **સ્પષ્ટ અને** ઘાટા **અક્ષરોમાં ઉલ્લેખિત** કરવામાં **આવશે**.

ડી) કંપની **લોનની મંજૂરી/વિતરણ સમયે** દરેક **લોનધારકને સ્વીકૃતિ સામે લોન** કરારની નકલ તેમજ **લોન** કરારમાં **ઉલ્લેખિત** દરેક **બિડાણની** નકલ **ફરજિયાતરૂપે આપશે**.

ઈ) જો કંપની ગ્રાહકને **લોન આપી** ન **શકે** તેવા કિસ્સામાં **લોન અરજી** નામંજૂર થયાના કારણો **અંગે લેખિતરૂપે** જાણ કરશે.

<u>૫. **લોનનું વિતરણ** તથા **શરતો અને** નિયમોમાં **ફેરફાર**</u>

એ) **લોન** કરાર/મંજૂરી **પત્રમાં** દર્શાવેલ **વિતરણ સમયપત્રક અનુસાર લોનનું વિતરણ** કરવામાં **આવશે**.

બી) **વિતરણ સમયપત્રક**, **વ્યાજદર**, દંડ **વ્યાજ** (જો **હોય** તો), **સેવા** ચાર્જ, **પૂર્વચુકવણી** ચાર્જ તેમજ **લાગુ પડતા અન્ય ફી/ચાર્જ સહિત શરતો અને** નિયમોમાં થતા કોઈપણ **ફેરફાર અંગેકામગીરીની સુવિધા માટે** કંપની **લોનધારક/જામીનદારને અંગ્રેજી ભાષામાં અગાઉથી સૂચના આપશે**.

સી) જો **આવા ફેરફારો** ગ્રાહકના **અહિતમાં હોય**, તો ગ્રાહકને૬૦દિવસની **અંદર અને** કોઈપણ **પૂર્વ સૂચના વગર પોતાનું** ખાતું **બંધ** કરવાની **અથવા** કોઈ **વધારાના** ચાર્જ કે **વ્યાજ** ચૂકવ્યા **વગર** ખાતું **બદલવાનો** (**સ્વિચ** કરવાનો) **વિકલ્પ આપવામાં આવી શકે** છે.

ડી) કરાર **હેઠળ** ચુકવણી **પરત** કરવાનો નિર્ણય **અથવા** કામગીરીનેવેગવંતી કરવાનો નિર્ણય **અથવા વધારાની સુરક્ષા માંગવાનો** નિર્ણય **લોન** કરારની જોગવાઈઓને **અનુરૂપ હશે**.

ઈ) કંપની, **લોન લેનાર સામે** કંપનીના 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**-ઓફના **અધિકારનો ઉપયોગ** કરવાનો **હોય**, તો **ઉધાર લેનારને બાકીના** દાવાઓ **અને સંબંધિત** દાવાની **પતાવટ/ચુકવણી** ન થાય ત્યાં **સુધી** કંપની કઈ **શરતો હેઠળ**

સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે નોટિસ આપવામાં આવશે.

૬.ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ્સ મારફતે લેવાતી લોન:

હાલમાં, કંપની ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ્સ મારફતે કોઈ લોન પુરી પાડતી નથી. જોકે, ભવિષ્યમાં જો કંપની ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ્સ મારફતે લોન પુરી પાડવા માટે રસ ધરાવે તો કંપની નીચે જણાવેલ જોગવાઈઓનું પાલન કરશે.

એ) એજન્ટ તરીકે સંકળાયેલા ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ્સના નામ કંપનીની વેબસાઇટ પર જાહેર કરવામાં આવશે.

બી) એજન્ટ તરીકે સંકળાયેલા ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ્સને ગ્રાહક સાથે સંપર્ક કરતી વખતે, તેઓ કઈ કંપનીની તરફથી તેની સાથે વ્યવહાર કરી રહ્યા છે તે કંપનીનું નામ શરૂઆતમાં જ ગ્રાહકને જાહેર કરવા માટે સૂચના આપવામાં આવશે.

સી) લોન મંજૂરી થયા બાદ તરત જ, પરંતુ લોન કરારના અમલ પહેલાં, કંપનીના લેટરહેડ પર મંજૂરી પત્ર (Sanction Letter) લોન લેનારને આપવામાં આવશે.

ડી) લોન મંજૂરી/વિતરણના સમયે, લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત તમામ બિડાણોનીએક-એક નકલ સાથે લોન કરારની નકલ તમામ લોન લેનારને આપવામાં આવશે.

ઈ) કંપની દ્વારા સંકળાયેલા ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ્સ પર ચુસ્ત દેખરેખ અને મોનિટરિંગ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે.

એફ) ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા અંગે જાગૃતિ સર્જવા માટે પૂરતા પ્રયત્નો કરવામાં આવશે.

૭. ફરિયાદ અને તકરારનિવારણ:

એ) કંપની તેની દરેક કચેરીમાં, જેમાં ઑનલાઇન અથવા ઇ-મેઇલ દ્વારા પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદો પણ સમાવેશ થાય છે, ફરિયાદો અને તકરારો મેળવવા, પ્રાપ્ત કરવા, નોંધણી કરવા અને તેનો નિકાલ કરવા માટે યોગ્ય પ્રણાલી અને પ્રક્રિયા જાળવશે.

બી) જો ગ્રાહક પાસેથી લેખિતમાં ફરિયાદ પ્રાપ્ત થાય, તો કંપની એક સપ્તાહની અંદર તેને સ્વીકૃતિ/જવાબ મોકલવાનો પ્રયત્ન કરશે. આ સ્વીકૃતિમાં ફરિયાદને સંભાળનાર અધિકારીનું નામ અને હોદ્દો દર્શાવવામાં આવશે. કંપનીના નિર્ધારિત ટેલિફોન હેલ્પડેસ્ક

અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર ફરિયાદ જો ફોન દ્વારા કરવામાં આવે, તો ગ્રાહકને ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર આપવામાં આવશે અને યોગ્ય સમયગાળામાં ફરિયાદની પ્રગતિ અંગે માહિતગાર રાખવામાં આવશે.

સી) વિષયની તપાસ કર્યા બાદ, કંપની ગ્રાહકને પોતાનો અંતિમ જવાબ મોકલશે અથવા જવાબ આપવા માટે વધુ સમય શા માટે જરૂરી છે તે સમજાવશે અને ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાના છ સપ્તાહની અંદર આવું કરવાનો પ્રયત્ન કરશે. જો ગ્રાહકને હજુ પણ સંતોષ ન થાય, તો તેની ફરિયાદ આગળ કેવી રીતે લઈ જવી તે અંગે પણ તેને જાણ કરવામાં આવશે.

ડી) કંપની પીડિત લોન લેનાર દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવવા માટેની તેની ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા (ફરિયાદ નોંધાવવા માટેનો ઇ-મેઇલ આઈડી તથા અન્ય સંપર્ક વિગતો, મુદ્દો ઉકેલવા માટેનો સમયગાળો, એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ વગેરે)નું વ્યાપક પ્રચાર કરશે અને ખાસ કરીને તે તેની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ હોવાની ખાતરી કરશે.

ઈ) કંપની તેની તમામ કચેરીઓ/શાખાઓમાં તથા વેબસાઇટ પર સ્પષ્ટ રીતે દર્શાવશે કે જો ફરિયાદીને એક મહિનાની અંદર કંપની તરફથી કોઈ જવાબ ન મળે અથવા પ્રાપ્ત થયેલા જવાબથી અસંતોષ હોય, તો ફરિયાદી નેશનલ હાઉસિંગ બેંકના ફરિયાદ નિવારણ સેલ/GRIDSપોર્ટલ પર NHBની વેબસાઇટ પર ઑનલાઇન ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે અથવા પોસ્ટ દ્વારા NHB, નવી દિલ્હી ખાતે ફરિયાદ મોકલી શકે છે.

એફ) કંપની પોતાના ગ્રાહકોના હિતમાં, પોતાની શાખાઓ/જ્યાં વ્યવહાર થાય છે તે સ્થળોએ, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીઓના નામ અને સંપર્ક વિગતો (ટેલિફોન/મોબાઇલ નંબર તેમજ ઇ-મેઇલ સરનામા) સ્પષ્ટ રીતે દેખાય તેમપ્રદર્શિત કરશે, જેથી ગ્રાહકો તેમની સાથે સંપર્ક કરી શકે.

૮. ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ અંગે સંચારની ભાષા અને પદ્ધતિ

એ) ઉપરોક્ત સૂચનાઓના આધારે તૈયાર કરવામાં આવેલ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ કંપની દ્વારા બોર્ડની મંજૂરી સાથે અમલમાં મૂકવામાં આવશે. તેની મુખ્ય જોગવાઈઓ વિવિધ હિતધારકોની માહિતી માટે કંપનીની વેબસાઇટ પર મૂકવામાં આવશે.

૯. કંપની દ્વારા લેવામાં આવતા વધુ પડતા વ્યાજનું નિયમન

એ) RHFLનું **બોર્ડ ફંડ્સની** કિંમત, **માર્જિન** તથા **રીસ્ક પ્રીમિયમ** જેવા **સંબંધિત પરિબળોને** ધ્યાનમાં **રાખીને વ્યાજદર મોડલ અપનાવશે અને લોન** તથા **એડવાન્સ પર લેવામાં આવનાર વ્યાજદર** નક્કી કરશે. **વિવિધ શ્રેણીના લોન લેનારા લોકો માટે** જુદા જુદા **વ્યાજદર વસૂલવાના રીસ્ક-વર્ગીકરણનો અભિગમ** તથા તેનું તર્ક **અરજી ફોર્મમાં લોન લેનાર** ગ્રાહકને જાહેર કરવામાં **આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટ રીતે** જણાવવામાં **આવશે**. RHFLનું **બોર્ડ** દંડાત્મક **વ્યાજ/ચાર્જીસ** (જો કોઈ **હોય**) **માટે પણ સ્પષ્ટ** નીતિ નિર્ધારિત કરશે.

બી) **વ્યાજદરો**, **રીસ્ક-વર્ગીકરણ માટેનો અભિગમ** તથા દંડાત્મક **વ્યાજ** (જો કોઈ **હોય**) કંપનીની **વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ** કરાવવામાં **આવશે અથવા સંબંધિત અખબારોમાં પ્રસિદ્ધ** કરવામાં **આવશે. વેબસાઇટ પર અથવા અન્ય રીતે પ્રસિદ્ધ** કરવામાં **આવેલી માહિતીમાં** જ્યારે **પણ વ્યાજદરમાં ફેરફાર** થાય ત્યારે તેને **અપડેટ** કરવામાં **આવશે**.

સી) **વ્યાજદર** તથા દંડાત્મક **વ્યાજ** (જો કોઈ **હોય**) **વાર્ષિક** દર તરીકે દર્શાવવું **ફરજિયાત રહેશે**, જેથી **લોન લેનારના પોતાના** ખાતામાં **વસુલવામાં આવનાર** ચોક્કસ દરોની **સંપૂર્ણ** જાણ **રહે**.

ડી) **લોન લેનાર પાસેથી વસૂલવામાં આવતી હપ્તાની રકમમાં વ્યાજ અને મુદ્દલ વચ્ચેનું સ્પષ્ટ વિભાજન** દર્શાવવાનું **રહેશે**.

૧૦. કંપની દ્વારા **વસૂલવામાં આવતુંવધુ પડતું વ્યાજ**

એ) કંપની **વ્યાજદર** નક્કી કરવા તેમજ **પ્રક્રિયા અને અન્ય** ચાર્જીસ (દંડાત્મક **વ્યાજ સહિત**, જો કોઈ **હોય**) નક્કી કરવા **માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ** નિર્ધારિત કરશે.

બી) **લોન લેનાર સાથેના વ્યવહારમાં પૂરતી પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત** કરવા **માટે**, કંપની તેની **પ્રક્રિયા** તથા કામગીરી **પર** નજર **રાખવા માટે આંતરિક વ્યવસ્થા અમલમાં મૂકશે**.

૧૧.જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ

એ) કંપની **એ સુનિશ્ચિત** કરશે કે તમામ જાહેરાતો **અને પ્રચારાત્મક સામગ્રી સ્પષ્ટ**, **સચોટ અને** તથ્ય **આધારિત હોય**.

બી) કોઈપણ **મીડિયામાં આપેલી** જાહેરાત **અથવા પ્રચારાત્મક સાહિત્યમાં** જો કોઈ **સેવા અથવા ઉત્પાદન અંગે** ધ્યાન દોરવામાં **આવે અને** તેમાં **વ્યાજ** દરનો **ઉલ્લેખ** કરવામાં **આવ્યો હોય**, તો કંપની **એ પણ સ્પષ્ટ** કરશે કે **અન્ય** કોઈ **ફી અને** ચાર્જ **લાગુ પડશે** કે નહીં, તેમજ **સંબંધિત શરતો અને** નિયમોની **સંપૂર્ણ વિગતો વિનંતી પર અથવા** કંપનીની **વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ** છે તે **બાબત** દર્શાવશે.

સી) કંપની **વ્યાજ** દરો, **સામાન્ય ફી અને** ચાર્જ (જો કોઈ દંડાત્મક **વ્યાજ લાગુ પડતું હોય** તો તે **સહિત**) **અંગેની માહિતી પોતાની શાખાઓમાં સૂચનાઓ લગાવીને**; ટેલિફોન **અથવા હેલ્પલાઇન** દ્વારા; કંપનીની **વેબસાઇટ પર**; નિયુક્ત **સ્ટાફ/હેલ્પ** ડેસ્ક **મારફતે**; **અથવા સર્વિસ** ગાઇડ/ટેરિફ **શેડ્યૂલ પ્રદાન** કરીને **ઉપલબ્ધ** કરાવશે.

ડી) જો કંપની **સહાયક સેવાઓ માટે** ત્રાહિત **પક્ષોની સેવાઓ લે** છે, તો કંપની **એ સુનિશ્ચિત** કરશે કે **આવા** ત્રાહિત **પક્ષો** ગ્રાહકોની **વ્યક્તિગત માહિતી** (જો તે **માહિતી** તેમને **ઉપલબ્ધ હોય**)**ને** કંપની જેટલા જ **સ્તરની** ગુપ્તતા **અને સુરક્ષા સાથે સંભાળે**.

ઈ) કંપની **સમયાંતરે** ગ્રાહકોને તેમણે **લેવાયેલ ઉત્પાદનોના વિવિધ લક્ષણો અંગે માહિતી પ્રદાન** કરી **શકે** છે. **અન્ય ઉત્પાદનો અથવા ઉત્પાદનો/સેવાઓ સંબંધિત પ્રચારાત્મક** ઓફરો **અંગેની માહિતી માત્ર** ત્યારે જ ગ્રાહકોને **મોકલવામાં આવશે**, જ્યારે ગ્રાહકે **એવી માહિતી/સેવા મેળવવા માટે પોતાની સંમતિ પોસ્ટ** દ્વારા **અથવા વેબસાઇટ પર** નોંધણી કરીને **અથવા** ગ્રાહક **સેવા** નંબર **પર** નોંધણી કરીને **આપી હોય**.

એફ) કંપની **પોતાના ઉત્પાદનો/સેવાઓનું માર્કેટિંગ** કરવા **માટે** જે ડાયરેક્ટ **સેલિંગ એજન્સી** (DSAs) ની **સેવાઓ લે** છે, તેમના **માટે એક આચારસંહિતા** નક્કી કરશે. **આ આચારસંહિતા હેઠળ**, **અન્ય બાબતો સાથે**, **એજન્સીઓને** ગ્રાહકને **વ્યક્તિગત રીતે અથવા ફોન** દ્વારા **ઉત્પાદનો વેચવા માટે સંપર્ક** કરતી **વખતે પોતાનું** ઓળખપત્ર **સ્પષ્ટ રીતે રજૂ** કરવાની **ફરજ રહેશે**.

જી) **સદર બોર્ડ** ઓફ ડિરેક્ટર્સની **૧૩નવેમ્બર,૨૦૨૦ના રોજ યોજાયેલી ૧૦૩મી બેઠકમાં** DSAs**માટેની મોડેલ આચારસંહિતામાં સુધારો** કરવામાં **આવ્યો** છે. **બોર્ડ** દ્વારા **સમયાંતરે સુધારવામાં આવતી આ મોડેલ આચારસંહિતા પણ** કંપનીના **ફેર પ્રેક્ટિસિસ** કોડનો **અવિભાજ્ય ભાગ** ગણાશે.

એચ) જો ગ્રાહક તરફથી **એવી** કોઈ **ફરિયાદ પ્રાપ્ત** થાય કે કંપનીના **પ્રતિનિધિ/કુરિયર અથવા** DSA**એ** કોઈ **અયોગ્ય વર્તન** કર્યું છે **અથવા આ** કોડનું **ઉલ્લંઘન** કર્યું છે, તો **આવી**

ફરિયાદની તપાસ કરવા, તેનો **યોગ્ય રીતે** નિકાલ કરવા તથા થયેલ નુકસાનની **ભરપાઈ** કરવા **માટે** જરૂરી **અને યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવશે**.

૧૨. બાંહેધરી આપનાર

જ્યારે કોઈ **વ્યક્તિ લોન માટે બાહેંધરી**(**ગેરંટી**) **આપવાનું વિચારે** છે, ત્યારે તેને નીચે **મુજબની માહિતી આપવામાં આવશે**:

એ) ગેરંટી **આપનાર** તરીકે તેની જવાબદારી **શું** છે;

બી) કંપની **પ્રત્યે** તે કેટલા **પ્રમાણની** જવાબદારી **લેવા માટે પ્રતિબદ્ધ બનશે** તેની **રકમ**;

સી) કઈ **પરિસ્થિતિઓમાં** કંપની તેની **પાસેથી** તેની **લેણાંચૂકવવા માટે માંગ** કરશે;

ડી) જો ગેરંટી **આપનાર** તરીકે તે **પોતાની** જવાબદારી નિભાવવામાં નિષ્ફળ જાય, તો **શું** કંપની **પાસે** કંપનીમાં જમા **રહેલી** તેની **અન્ય રકમો પર** દાવો કરવાનો **અધિકાર રહેશે** કે નહીં;

ઈ) ગેરંટી **આપનાર** તરીકે તેની જવાબદારીઓ કોઈ નિશ્ચિત **મર્યાદિત રકમ સુધી સીમિત** છે કે **પછી અમર્યાદિત** છે;

એફ) ગેરંટી **આપનાર** તરીકે તેની જવાબદારી કયા **સમયગાળા અને** કઈ **પરિસ્થિતિઓમાં સમાપ્ત** થશે તથા તે **અંગે** કંપની તેને કઈ **રીતથી** જાણ કરશે;

જી) જો ગેરંટી **આપનાર પાસે બાકી રકમ** ચૂકવવા **માટે પૂરતા સાધનો હોવા** છતાં **પણ**, **લેણદાર/ઋણદાતા** દ્વારા કરવામાં **આવેલી માંગનું પાલન** કરવા **ઇનકાર** કરે, તો **એવા** ગેરંટી **આપનારને પણ ઇચ્છાપૂર્વક** ડિફોલ્ટર તરીકે ગણવામાં **આવશે**.

કંપની જે **લોન લેનાર માટે** ગેરંટી **આપતા હોય** તેની નાણાકીય **સ્થિતિમાં** થનારા કોઈપણ **મહત્વપૂર્ણ પ્રતિકૂળ ફેરફારો અંગે** ગેરંટી **આપનારને** જાણ કરી **રાખશે**.

૧૩. ગોપનીયતા અને ગુપ્તતા

હાલના તથા **ભૂતપૂર્વ** તમામ ગ્રાહકોની **વ્યક્તિગત માહિતી** ખાનગી **અને** ગુપ્ત ગણાશે તથા નીચે દર્શાવેલા **સિદ્ધાંતો અને** નીતિઓ **અનુસાર** તેનું **સંચાલન** કરવામાં **આવશે**:

I. કંપની ગ્રાહકોના ખાતાઓ **સંબંધિત માહિતી અથવા** ડેટા, તે **માહિતી** ગ્રાહક દ્વારા **આપવામાં આવી હોય** કે **અન્ય** કોઈ **રીતે પ્રાપ્ત** થયેલી **હોય**, કોઈપણ **વ્યક્તિનેજેમા** કંપનીના ગ્રુપની **અન્ય** કંપનીઓ/સંસ્થાઓનો **પણ સમાવેશ** થાય છે તેને નીચે જણાવેલ **વિશેષ પરિસ્થિતિઓ સિવાય પ્રકાશિત** કરશે નહીં:

એ) જો કાયદા મુજબ માહિતી આપવી ફરજિયાત હોય;

બી) જો જાહેર હિતમાં માહિતી જાહેર કરવાની ફરજ પડતી હોય;

સી) જો કંપનીના હિતોની રક્ષા માટે માહિતી આપવી જરૂરી હોય (ઉદાહરણ તરીકે, છેતરપિંડી અટકાવવા માટે). તેમ છતાં, આ કારણનો ઉપયોગ કરીને ગ્રાહક અથવા તેના ખાતા અંગેની માહિતી (ગ્રાહકનું નામ અને સરનામું સહિત) માર્કેટિંગ હેતુસર કોઈ અન્ય વ્યક્તિને કે જેમા ગ્રુપની અન્ય કંપનીઓનો પણ સમાવેશ થાય છે તે આપવામાં આવશે નહીં;

ડી) જો ગ્રાહક કંપનીને માહિતી જાહેર કરવા માટે કહે અથવા ગ્રાહકની મંજૂરી સાથે;

ઈ) જો કંપનીને ગ્રાહક અંગે રેફરન્સ આપવા માટે કહેવામાં આવે, તો તે પહેલાં ગ્રાહકની લેખિત સંમતિ મેળવવામાં આવશે.

II. હાલની કાનૂની વ્યવસ્થા હેઠળ કંપની પાસે રહેલા તેના વ્યક્તિગત રેકોર્ડ્સ સુધી પહોંચવાના તેના અધિકારોની હદ અંગે ગ્રાહકને જાણ કરવાની રહેશે.

III. કંપની ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ, કંપની પોતે અથવા કોઈ અન્ય દ્વારા, માર્કેટિંગ હેતુસર નહીં કરે, જો સુધી ગ્રાહક ખાસ રીતે તેની માટે મંજૂરી ન આપે.

૧૪ સામાન્ય

એ) લોન કરારની શરતો અને નિયમોમાં જોગવાઈ કરવામાં આવેલા હેતુઓ સિવાય (જો અગાઉ લોન લેનાર દ્વારા જાહેર ન કરાયેલ માહિતી ધ્યાનમાં આવી હોય તો તે સિવાય), કંપની લોન લેનારના કાર્યોમાં હસ્તક્ષેપ કરશે નહીં.

બી) જો લોન લેનારએ લોન ખાતું અન્યત્ર ટ્રાન્સફર કરવા માટે વિનંતી કરે, તો આવી વિનંતિ પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી ૨૧ દિવસની અંદર કંપની પોતાની સંમતિ અથવા અસંમતિ (જો કોઈ હોય) અંગેની જાણ કરશે. આવું ટ્રાન્સફર કાયદા અનુસાર અને પારદર્શક કરારાત્મક શરતો મુજબ કરવામાં આવશે.

સી) જ્યારે લોન આપવામાં આવે ત્યારે કંપની ગ્રાહકને પરત ચુકવણીની પ્રક્રિયા અંગેરકમ, સમયગાળો અને ચુકવણીની હપ્તા વિસ્તૃત રીતે સમજાવશે. જો કે, જો ગ્રાહક ચુકવણીના નિર્ધારિત સમયપત્રકનું પાલન ન કરે, તો બાકી રકમની વસૂલાત માટે દેશના લાગુ કાયદાઓ અનુસાર નિર્ધારિત પ્રક્રિયા અનુસરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને નોટિસ મોકલીને યાદ અપાવવી, વ્યક્તિગત મુલાકાત લેવી અને/અથવા જો કોઈ જામીન (સિક્યુરિટી) હોય તો તેની જપ્તી કરવી વગેરેનો સમાવેશ થશે.

ડી) **લોનની વસૂલાત બાબતે** કંપની કોઈપણ **પ્રકારની હેરાનગતિનો આશ્રય લેશે** નહીં, જેમ કે **અનોચિત સમયે વારંવાર લોન લેનારને પરેશાન** કરવો, **લોન વસૂલાત માટે બળપ્રયોગ** કરવો **વગેરે**. કારણ કે ગ્રાહકો તરફથી કંપનીના કર્મચારીઓના **અસંસ્કારી** કે **અસભ્ય વર્તન અંગે પણ ફરિયાદો મળે** છે, તેથી કંપની **એ સુનિશ્ચિત** કરશે કે કર્મચારીઓને ગ્રાહકો **સાથે યોગ્ય અને શિસ્તબદ્ધ રીતે વ્યવહાર** કરવા **માટે પૂરતી** તાલીમ **આપવામાં આવે**.

ઈ) RHFLના **બોર્ડ** ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા **વસૂલાત એજન્ટોની** નિમણૂક **માટે** નીતિ **માર્ગદર્શિકા અપનાવવામાં આવી** છે. **બોર્ડ** દ્વારા **સમયાંતરે સુધારવામાં આવતી આવી વસૂલાત એજન્ટોની** નીતિ **માર્ગદર્શિકા પણ** કંપનીના **ફેર પ્રેક્ટિસિસ** કોડનો **ભાગ** ગણાશે.

એફ) નીચે દર્શાવેલી **પરિસ્થિતિઓમાં હાઉસિંગ લોનની પૂર્વચુકવણી અથવા લોનનું સમયમર્યાદા પહેલા પુરી** કરવા કરવા **પર** કંપની કોઈપણ **પ્રકારની પ્રી-પેમેન્ટ** કર **અથવા** દંડ **વસૂલશે** નહીં:

I. જ્યાં **હાઉસિંગ લોન ફ્લોટિંગ વ્યાજ** દરના **આધારે આપવામાં આવેલી હોય અને** કોઈપણ **સ્ત્રોતમાંથી લોનને સમયમર્યાદા** કરતા **વહેલા બંધ** કરવામાં **આવે**.

II. જ્યાં **હાઉસિંગ લોન સ્થિર** (fixed) **વ્યાજ** દરના **આધારે આપવામાં આવેલી હોય અને લોનની** ચુકવણી **પોતાના સ્ત્રોતમાંથી લોનને સમયમર્યાદા** કરતા **વહેલા બંધ** કરવા કરવામાં **આવે**.

III. **ઉપરોક્ત હેતુ માટે "પોતાના સ્ત્રોતો**es)"નો **અર્થ એવો** કોઈપણ **સ્ત્રોત** થાય છે, જે **બેંક/** HFC/ NBFC **અને/અથવા** કોઈ નાણાકીય **સંસ્થા પાસેથી લોન લઈને પ્રાપ્ત** કરવામાં **આવેલ** ન **હોય**.

IV. તમામ ડ્યુઅલ/વિશેષ દર (**સ્થિર અને ફ્લોટિંગ** દરનું **સંયોજન**) **હાઉસિંગ લોન માટે**, **સમયમર્યાદા** કરતા **પહેલા બંધ** કરવાના **સમયે લોન સ્થિર** દર **પર** છે કે **ફ્લોટિંગ** દર **પર** છે તેના **આધારે**, **લાગુ પડતા સ્થિર/ફ્લોટિંગ** દરના **પૂર્વ બંધના** નિયમો **લાગુ પડશે.ડ્યુઅલ/વિશેષ** દરની **હાઉસિંગ લોનના સંદર્ભમાં**, **સ્થિર વ્યાજ** દરનો **સમયગાળો પૂર્ણ** થયા **બાદ અને લોન ફ્લોટિંગ વ્યાજ** દરની **લોનમાં રૂપાંતરિત** થાય ત્યારથી **ફ્લોટિંગ** દર **માટેના સમયમર્યાદા** કરતા **પહેલા બંધ** કરતાસમયે **લોન બંધના** નિયમો **લાગુ પડશે.આ** જોગવાઈ **સમયમર્યાદા** કરતા **પહેલા બંધ** કરવાનીલોન **માટે** તમામ **આવા** ડ્યુઅલ/વિશેષ દરની **હાઉસિંગ લોન**

પર લાગુ પડશે. એ પણ સ્પષ્ટ કરવામાં **આવે** છે કે **સ્થિર વ્યાજ** દરની **લોન** તે છે જેમાં **લોનના સમગ્ર સમયગાળા માટે વ્યાજ** દર **સ્થિર રાખવામાં આવે** છે.

જી) કંપની **વ્યક્તિગત** ધિરાણાર્થીઓને (**સહ-લેણદાર સાથે અથવા** તેના **વિના**) **વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે મંજૂર** કરાયેલા કોઈપણ **ફ્લોટિંગ રેટ** ટર્મ **લોન પર ફોરક્લોઝર** ચાર્જિસ/ **પૂર્વચુકવણી** દંડ **લાગુ** કરશે નહીં.

એચ) કંપની **અને વ્યક્તિગત** ધિરાણાર્થી **વચ્ચે સંમત** થયેલા **હાઉસિંગ લોનના મુખ્ય** નિયમો **અને શરતોને** ઝડપી **અને સારી રીતે સમજવામાં સહાય** કરવા **માટે**, કંપની દરેક કેસમાં **આવા લોન માટેના સૌથી મહત્વપૂર્ણ** નિયમો **અને શરતો** (MITC) ધરાવતો દસ્તાવેજ **પરિશિષ્ટ-૧ મુજબના ફોર્મેટમાં મેળવશે**. **આ** દસ્તાવેજ કંપની દ્વારા **મેળવવામાં આવતા હાલના લોન** તથા **સિક્યુરિટી** દસ્તાવેજો **ઉપરાંતનો રહેશે**. દસ્તાવેજ **બે** નકલોમાં **અને લોન લેનારને સમજાય** તેવી **ભાષામાં** તૈયાર કરવામાં **આવશે**. કંપની **અને લોન લેનાર વચ્ચે યોગ્ય રીતે અમલમાં મુકાયેલ** ડુપ્લિકેટ નકલ **સ્વીકારની પુષ્ટિ સાથે** ધિરાણાર્થીને **સોંપવામાં આવશે**.

આઈ) કંપનીની કામગીરીમાં **પારદર્શિતા પ્રોત્સાહિત** કરવા **માટે સેવા** ચાર્જિસ, **વ્યાજ** દરો, દંડાત્મક **વ્યાજ** (જો **હોય** તો), **પ્રદાન** કરવામાં **આવતી સેવાઓ**, **ઉત્પાદન માહિતી**, **વિવિધ વ્યવહારો માટેના સમયમાનદંડો** તથા **ફરિયાદ** નિવારણ **વ્યવસ્થા વગેરે** જેવા **વિવિધ મુખ્ય પાસાઓનું પ્રદર્શન** કરવું **આવશ્યક** છે.

જે) કંપની **સમયાંતરે અપડેટ** કરવામાં **આવતો ફેર પ્રેક્ટિસ** કોડ/સૌથી **મહત્વપૂર્ણ** નિયમો **અને શરતો** (MITC) દસ્તાવેજ, જેમાં ચાર્જિસનું **શેડ્યૂલ**, નિયમો **અને શરતોમાં** થયેલા **ફેરફારો વગેરેનો સમાવેશ** થાય છે, કંપનીની **સત્તાવાર વેબસાઇટ** **www.repcohome.com** **પર પ્રકાશિત** કરશે તથા **શાખાના** નોટિસ **બોર્ડ પર પણ પ્રદર્શિત** કરશે. કંપની **વિનંતી પર** તેની નકલ કાઉન્ટર **પર અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમદ્વારા** કે **ઇ-મેઇલ** દ્વારા **પણ ઉપલબ્ધ** કરાવશે.

કે) કંપની **પોતાના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ અંગેની માહિતી** નીચેની **પૈકી** કોઈ **એક અથવા વધુ ભાષાઓમાં પ્રદર્શિત** કરશે: **અંગ્રેજી, હિન્દી અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષા**.

એલ) કંપની ધિરાણ **આપવાના મામલે લિંગ**, જાતિ **અથવા** ધર્મના **આધારે** કોઈ **ભેદભાવ** કરશે નહીં. તેમજ, **ઉત્પાદનો**, **સેવાઓ**, **સુવિધાઓ વગેરે પ્રદાન** કરતી **વખતે** દૃષ્ટિબાધિત **અથવા શારીરિક રીતે અક્ષમ અરજદારો સામે અક્ષમતા આધારે** કોઈ **ભેદભાવ** નહીં

કરે. જોકે, **આ** જોગવાઈ **સમાજના વિવિધ વર્ગો માટે રચાયેલ યોજનાઓ સ્થાપિત** કરવા **અથવા** તેમાં **ભાગ લેવા બાબતે** કંપનીને **પ્રતિબંધિત** કરતી નથી.

એમ) **સામાન્ય રીતે**, ગ્રાહકના કોઈપણ ખાતા **સંબંધિત** તમામ ડેટા/ દસ્તાવેજો **લોન/ખાતું બંધ** થયાના **૫(પાંચ) વર્ષ પછી** નષ્ટ કરવામાં **આવશે અને ૫(પાંચ) વર્ષ બાદ આવા** ખાતાઓ **સંબંધિત** કોઈપણ **માહિતી/** ડેટા **પ્રદાન** કરવાની **વિનંતી** કંપની દ્વારા **સ્વીકારવામાં આવશે** નહીં.

૧૫.ગ્રાહકોની ફરજો:

એ) **લોનની રકમ વિતરણ** કર્યા **બાદ અને** ધિરાણાર્થી/વેચનારના નામે ચેક જારી થયા **પછી**, કોઈપણ કારણસર ખરીદીનો **વ્યવહાર પૂર્ણ** ન થાય **અને** તે ચેક **લોન** ખાતામાં **ફરીથી** જમા(રી–ક્રેડિટ) કરવામાં **આવે**, તો **લોન** ખાતામાં ડેબિટ થયાની તારીખથી **લઈને લોન બંધ** થાની તારીખ **સુધીના સમયગાળા માટે લાગુ પડતા** દરે **વ્યાજ** ચૂકવવાની જવાબદારી ધિરાણાર્થીની **રહેશે**.

બી) ગ્રાહકે **અમારી વેબસાઇટ પર સમયાંતરે પ્રકાશિત** કરવામાં **આવતા** Know Your Customer (KYC), Anti Money Laundering (AML) તથા Customer Acceptance Policy **સંબંધિત** નિયમોનું **પાલન** કરવું **ફરજિયાત રહેશે**.

સી) કંપની **માત્ર લોનની મંજૂરી અને વિતરણ સુધી** જ **સીમિત રહેશે અને મિલકત અથવા મિલકત સંબંધિત મુદ્દાઓ માટે** કોઈપણ **પ્રકારની વોરંટી આપશે** નહીં. **મિલકતના હક્ક** (ટાઇટલ), **બાંધકામની** ગુણવત્તા, **પ્રોજેક્ટની પ્રગતિ વગેરે બાબતો અંગે પોતાની સંતોષતા મેળવવાની સંપૂર્ણ** જવાબદારી ધિરાણાર્થીની **રહેશે**.

ડી) કંપની દ્વારા કરવામાં **આવતા સંચાર-વ્યવહાર માટે યોગ્ય પોસ્ટલ સરનામું**, **ઈ-મેઇલ આઈ.ડી.**, ટેલિફોન નંબર, **મોબાઇલ** નંબર તથા **અન્ય** જરૂરી **વિગતો** નોંધાવવાની જવાબદારી **લોન લેનારની રહેશે**.

ઈ) **લોનનો સમયગાળો યથાવત રાખીને**, **લોન લેનાર** દ્વારા **લોનની મોટા પ્રમાણમાં/ઉચ્ચક પૂર્વચુકવણી** કરવામાં **આવે અને** તેના **પરિણામે** EMIનીરકમમાં **પ્રો-રેટા** ઘટાડા **માટે** ધિરાણાર્થી **વિશેષ વિનંતી** કરે, તો EMIઘટાડવાની **વિનંતી પર વિચારણા** કરવામાં **આવશે**. **આવી વિનંતી** નાણાકીય **વર્ષમાં માત્ર એક** જ **વખત સ્વીકારવામાં આવશે**.

૧૬. **ફેર પ્રેક્ટિસ** કોડની **સમીક્ષા** કંપનીની **વ્યવસાયિક**, કામગીરી **સંબંધિત અથવા** નિયમનકારી **આવશ્યકતાઓના આધારે સમયાંતરે** કરવામાં **આવશે**, **પરંતુ બોર્ડની મંજૂરીની** તારીખથી **વધુમાં વધુ** ૩(ત્રણ) **વર્ષની અંદર** તેની **સમીક્ષા** કરવી **ફરજિયાત રહેશે**. જો **આ** નીતિ **અને લાગુ પડતી** નિયમનકારી જોગવાઈઓ **વચ્ચે** કોઈ **અસંગતતા હોય**, તો નિયમનકારી જોગવાઈઓને **પ્રાધાન્ય આપવામાં આવશે**.

૧૭. **મેનેજિંગ** ડિરેક્ટર **અને** CEOને કામગીરી **સંબંધિત** નિર્ણયો **લેવા**, કોઈપણ કામગીરી **સંબંધિત પ્રક્રિયા/માર્ગદર્શિકા મંજૂર** કરવા, નીતિ દસ્તાવેજોની **વ્યાખ્યા** કરવા **અને સ્પષ્ટીકરણ આપવા** તેમજ RBIતથા **અન્ય સંસ્થાઓ** દ્વારા **સમયાંતરે** જારી કરવામાં **આવતા** નિયમનકારી **અથવા અન્ય માર્ગદર્શિકા સાથે સુસંગતતા લાવવા માટે ઉપરોક્ત** નીતિ દસ્તાવેજમાં **વધુ ફેરફારો** કરવા **સત્તાધિકાર આપવામાં આવે** છે. **આ** નીતિનો **હેતુ** કંપનીની કામગીરી **માટે વ્યૂહાત્મક રૂપરેખા** તૈયાર કરવાનો છે **અને** જ્યાં જરૂરી **હોય** ત્યાં **આ** નીતિના **અસરકારક અમલ માટે** નિયમો ઘડવાની **સત્તા પણ મેનેજિંગ** ડિરેક્ટર **અને** CEOને **આપવામાં આવે** છે.

૧૮. કોડનો પ્રચાર કરવા માટે, કંપની નીચે મુજબના પગલાં ભરશે :

I. **હાલના અને** નવા ગ્રાહકોને કોડની નકલ **પ્રદાન** કરશે;

II. **આ** કોડ કાઉન્ટર **પર અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક સંચાર** કે **મેલ** દ્વારા **વિનંતી** કરવા **પર ઉપલબ્ધ** કરશે;

III. **આ** કોડ દરેક **શાખામાં અને** કંપનીની **વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ બનાવશે**; **અને**

IV. તમામ **સ્ટાફને** કોડ **વિશે સંબંધિત માહિતી પ્રદાન** કરવા **અને** કોડને **પ્રાયોગિક રીતે અમલમાં મૂકવા માટે** તાલીમ **આપવામાં આવશે**.