

સુંદરમ હોમ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ

ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા

A. ઉદ્દેશો

આ સંહિતાનો હેતુ એવા બિઝનેસ ધોરણો નક્કી કરવાનો અને તેમાં સતત સુધારો કરવાનો છે, જેના આધારે કંપની પોતાના ગ્રાહકો સાથે ન્યાયસંગત અને પારદર્શક રીતે વ્યવહાર કરે. (અહીં "ગ્રાહક" શબ્દનો અર્થ સંદર્ભ અનુસાર એવા વ્યક્તિઓથી છે, જે કંપનીના વર્તમાન ગ્રાહકો છે અથવા ભવિષ્યમાં ગ્રાહક બની શકે છે—પછી ભલે તેઓ કરજદારો, ડિપોઝિટર અથવા લોનના ગેરંટર હોય).

B. પ્રયોજ્યતા

આ સંહિતા કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી તમામ પ્રોડક્ટ અને સેવાઓ પર લાગુ પડે છે અને તેનું પાલન કંપની, તેના કર્મચારીઓ અને કાઉન્ટર પર, ફોન પર, પોસ્ટ દ્વારા, ઇન્ટરેક્ટિવ ઇલેક્ટ્રોનિક ડિવાઇસ દ્વારા, ઇન્ટરનેટ પર અથવા અન્ય કોઈપણ પદ્ધતિ દ્વારા તેના બિઝનેસ દરમિયાન તેનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત અન્ય વ્યક્તિઓ દ્વારા કરવું આવશ્યક છે.

C. પ્રતિબદ્ધતા

1. કંપની સંચાલિત કાયદા અને નિયમોનું પાલન કરશે.
2. કંપની તેની નીતિઓ અને કામગીરીમાં લિંગ, ધર્મ, જાતિ, પંથ, રંગ અથવા શારીરિક/દૃશ્ય વિકલાંગતાના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં.

D. માહિતી અને ખુલાસા

1. કંપની પારદર્શક રીતે કરજદારને આના વિશે ખુલાસો કરશે:
 - a. લોન અરજી પર પ્રક્રિયા કરવા માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી/શુલ્ક વિશેની તમામ માહિતી, જેમાં શામેલ છે
 - જો લોનની રકમ મંજૂર/વિતરિત કરવામાં ન આવે તો બિન-રિફંડપાત્ર/રિફંડપાત્ર ફીની રકમ,
 - પૂર્વ-ચૂકવણીના વિકલ્પો અને શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો,
 - વ્યાજ દરો, શુલ્ક, ચૂકવણીની શરતો, ગણતરીની પદ્ધતિ અને વિલંબિત ચૂકવણી માટે દંડ, જો કોઈ હોય તો,
 - રિપ્રાઇસિંગ ફી, જો કોઈ હોય તો,

- લોનને ફિક્સ્ડથી ફ્લોટિંગ દરોમાં અથવા ફ્લોટિંગથી ફિક્સ્ડ દરોમાં બદલવા માટે રૂપાંતરણ શુલ્ક,
 - કોઈપણ વ્યાજ પુનઃનિર્ધારણ કલમનું અસ્તિત્વ અને કરજદારના હિતને અસર કરતી કોઈપણ અન્ય બાબત.
- b. લોનની પ્રક્રિયા અને મંજૂરીમાં શામેલ તમામ શુલ્ક સહિત કરજદાર "તમામ ખર્ચ" વિશે જાગૃત છે તેની ખાતરી કરવા માટે ખુલાસાઓ કરવામાં આવશે.
2. કંપની અંગ્રેજીમાં અથવા ગ્રાહક દ્વારા જરૂરી યોગ્ય સ્થાનિક ભાષામાં સ્પષ્ટ માહિતી પ્રદાન કરવા માટે જરૂરી તમામ પગલાં લેશે.
3. કંપની પ્રયત્ન કરશે
- તેના ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવામાં યોગ્ય અને વાજબી અને પારદર્શિતા સાથે કાર્ય થાય.
 - કંપની તેના વિવિધ પ્રોડક્ટ અને સેવાઓ, કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી શરતો અને નિયમો વિશે પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, લોન અરજીની પ્રક્રિયા દરમિયાન લાગુ પડતી ફી અથવા શુલ્ક, ઇચ્છિત માહિતી મેળવવા માટે સંપર્ક કરી શકાય તેવા વ્યક્તિઓ સહિતની ગ્રાહકોને સ્પષ્ટ માહિતી પૂરી પાડવા માટે જરૂરી પગલાં લે.
 - ગ્રાહકો સાથે મુલાકાત દરમિયાન અથવા ગ્રાહક સાથે કોઈપણ વ્યવહાર કરતા પહેલા, નોટિસ બોર્ડ / કંપનીની સત્તાવાર વેબસાઇટ પર માહિતી પ્રદર્શિત કરાઈ અને તેને યોગ્ય લાગે તે રીતે સંચારના અન્ય માધ્યમો પસંદ થાય.
4. કંપની તેના ગ્રાહકો પાસેથી પ્રવર્તમાન વૈધાનિક અને/અથવા નિયમનકારી તમારા ગ્રાહકને જાણો (KYC) અને એન્ટી-મની લોન્ડરિંગ માર્ગદર્શિકા હેઠળ તેની જવાબદારીઓને પૂર્ણ કરવા માટે જરૂરી માહિતી મેળવશે; અને જો ગ્રાહક કંપનીની સંતુષ્ટિ મુજબ જરૂરી માહિતી પ્રદાન કરવામાં નિષ્ફળ થાય, તો તે સંબંધિત વ્યક્તિને તેના પ્રોડક્ટ અને સેવાઓ ઉપલબ્ધ કરાવવાનું નકારી શકે છે.
5. ગ્રાહકોને વ્યક્તિગત સંચાર, જાહેર ઘોષણા અથવા વેબસાઇટ ડિસ્પ્લે દ્વારા તેના ધિરાણ અને ડિપોઝિટના વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફારો વિશે યોગ્ય રીતે જાણ કરાય છે; અને
6. કંપનીએ તેના ગ્રાહકોને વિનંતી પર તેમના એકાઉન્ટ અને કંપની દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ વિશે માહિતી મેળવવાના તેમના અધિકારો વિશે જાણ કરવી.
7. કંપની તેના બિઝનેસ દરમિયાન તેના ગ્રાહકો વિશે પ્રાપ્ત થતી માહિતીને ગોપનીય બિન-જાહેર ખાનગી માહિતી તરીકે માનશે અને જાળવશે અને અન્યોને માહિતી જાહેર કરશે નહીં, સિવાય કે જ્યાં:
- કાયદા દ્વારા અથવા ન્યાયિક, અર્ધ-ન્યાયિક અથવા નિયમનકારી સત્તામંડળ દ્વારા આવશ્યક હોય; અથવા
 - કંપની જાહેર હિતમાં જાહેર કરવા માટે બંધાયેલી છે; અથવા

- કંપનીના હિતો માટે ખુલાસા કરવાની જરૂર હોય; અથવા
- ગ્રાહકે આવા ખુલાસા માટે સંમતિ આપી છે અથવા કહ્યું છે.
- જો કંપનીને ગ્રાહકો વિશે રેફરન્સ પ્રદાન કરવા માટે કહેવામાં આવે છે, તો કંપની ગ્રાહકોની લેખિત પરવાનગી બાદ જ રેફરન્સ આપશે.

E. જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ:

1. કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે તેના પ્રચાર અને પ્રમોશનલ સાહિત્ય અને અન્ય સામગ્રી ગેરમાર્ગે દોરતી નથી.
2. કોઈપણ જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સાહિત્યમાં જે સેવા અથવા પ્રોડક્ટ પર ધ્યાન આકર્ષિત કરે છે અને તેમાં વ્યાજ દરનો સંદર્ભ શામેલ છે, કંપની સૂચિત કરશે કે અન્ય ફી અને શુલ્ક લાગુ થશે કે નહીં, અને સંબંધિત નિયમો અને શરતોની સંપૂર્ણ વિગતો વિનંતી પર ઉપલબ્ધ કરવામાં આવશે.
3. જો કંપની સર્પોર્ટ સેવાઓ આપવા માટે કોઈ થર્ડ પાર્ટીની સેવા લેતી હોય, તો કંપની એ શરત રાખશે કે તેઓ ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતી (જો આવી થર્ડ પાર્ટીઓ માટે ઉપલબ્ધ હોય તો)ને તે જ સ્તરની ગોપનીયતા અને સુરક્ષા સાથે સંભાળશે, જે રીતે કંપની પોતે સંભાળે છે.
4. જ્યાં સુધી ગ્રાહક દ્વારા અધિકૃત ન કરવામાં આવે ત્યાં સુધી કંપની પોતાના સહિત કોઈપણ સંસ્થા દ્વારા માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે ગ્રાહકોની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ કરશે નહીં.
5. કંપનીએ તેની ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઓ (DSA) માટે આચારસંહિતા નિર્ધારિત કરી છે, જેનો ઉપયોગ કંપની તેના પ્રોડક્ટ/સેવાઓના માર્કેટિંગ માટે કરી શકે છે. આ આચારસંહિતા હેઠળ, જ્યારે આ એજન્સીઓ કંપનીના પ્રોડક્ટ વેચવા માટે ગ્રાહકોનો સંપર્ક કરે છે, ત્યારે તેમણે પોતાને ફક્ત કંપનીના વેચાણ એજન્ટ તરીકે ઓળખાવવા પડશે.
6. કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે કોઈપણ થર્ડ પાર્ટી અથવા એજન્ટ જે કંપની વતી કાર્ય કરે છે અથવા કંપનીના પ્રોડક્ટનું વેચાણ કરે છે તે આચાર સંહિતાનું પાલન કરે છે.
7. DSA અથવા કંપનીના પ્રતિનિધિ સામે ફરિયાદ પ્રાપ્ત થવાની સ્થિતિમાં કંપની યોગ્ય પગલાં લેશે.

F. લોન

1. કંપની અરજીના સમયે લોન અરજી પર પ્રક્રિયા કરવા માટે જરૂરી તમામ માહિતી એકત્રિત કરશે અને મૂલ્યાંકન મુજબ જરૂર પડે ત્યારે વધુ માહિતી માંગશે. લોન અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજોની સૂચિ લોન અરજીમાં આપી શકે છે.

2. કંપની લોન અરજીની પ્રાપ્તિ માટે સ્વીકૃતિ આપશે અને યોગ્ય ચકાસણીને આધિન, અરજીનો નિકાલ કરવામાં આવશે તેની અંદાજિત સમયસીમા પણ જણાવશે.
3. કંપની લોનની અરજીઓને યોગ્ય ચકાસણીની પ્રક્રિયા દ્વારા રજૂ કરશે જેથી મૂલ્યાંકન કરી શકાય કે માંગવામાં આવેલી લોન તેની વર્તમાન ધિરાણ નીતિઓનું પાલન કરશે કે નહીં અને તેની ક્રેડિટ, કાનૂની અને તકનીકી જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરશે કે નહીં.
4. કંપની લોનના વ્યાજ દર, EMI માળખું અને લોનના અન્ય નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરેલ લોનની રકમનો વિગતવાર લોન ઓફર લેટર જારી કરશે અને કરજદાર દ્વારા લેખિત સ્વીકૃતિનો રેકોર્ડ પણ રાખશે.
5. કંપની લોનની મંજૂરી/વિતરણ પછી, સ્વીકૃતિ સામે તેના તમામ પરિશિષ્ટ સાથે લોન એગ્રીમેન્ટની એક કોપી પ્રદાન કરશે.
6. જો કરજદાર કંપનીના ધોરણોને પૂર્ણ કરતા નથી, તો કંપની દ્વારા કરજદારને લોનના અસ્વીકાર વિશે લેખિતમાં જાણ કરવામાં આવશે.
7. જો લોન એકાઉન્ટના ટ્રાન્સફર માટે કરજદાર પાસેથી વિનંતી પ્રાપ્ત થાય છે, તો સંમતિ અથવા અસંમતિ (જે પણ હોય) વિશે વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે.
8. બાકી લોનની વસૂલાત કરતી વખતે, કંપની, તેની પરંપરાગત પ્રથા અનુસાર, એવી પદ્ધતિઓનો આશરો લેશે નહીં જેને કરજદારો અને સંબંધિત પક્ષકારોની પજવણી અથવા બળજબરી તરીકે ગણવામાં આવે છે અને કંપની ડિફોલ્ટર ગ્રાહકો પાસેથી બાકી રકમ વસૂલવા માટે કાયદેસરના પગલાંનું પાલન કરશે.

G. ગેરંટર

જ્યાં કંપની દ્વારા લોનની ગેરંટી લેવાની જરૂર હોય, ત્યાં ગેરંટી આપનારની જવાબદારીઓ અને કયા સંજોગોમાં ગેરંટીનો ઉપયોગ કરી શકાય છે તે ગેરંટી લેટરમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે જેને ગેરંટી આપનાર અથવા ગેરંટી આપનારાઓ દ્વારા અમલમાં મૂકવામાં આવશે.

H. વિતરણ

1. લોન એગ્રીમેન્ટ/લોન ઓફર લેટરમાં ઉલ્લેખિત નિયમો અને શરતો અનુસાર વિતરણ કરવામાં આવશે.
2. કંપની વ્યાજ દર, ફી અને અન્ય શુલ્ક સહિતના નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારોની જાણ કરશે અને તે માહિતી કંપનીની નોટિસ બોર્ડ/અધિકૃત વેબસાઇટ પર પણ પ્રદર્શિત કરી શકે છે અને આવા ફેરફારોની જાણ કરવા માટે તેને યોગ્ય લાગે તેવી અન્ય સંચાર પદ્ધતિઓ પસંદ કરી શકે છે અને વધુમાં, કંપની ખાતરી કરશે કે આ ફેરફારો અમલમાં આવે તે તારીખથી (એટલે કે, ભવિષ્ય માટે) લાગુ પડે છે જે તારીખે અમલીકૃત થાય છે.
3. જો આવા ફેરફાર ગ્રાહકને ગેરલાભકારક હોય તો તે/તેણી ફેરફારની જાણ કર્યાના 60 દિવસની અંદર તેમનું એકાઉન્ટ બંધ કરી શકે છે.
4. લોનને રિકોલ કરવાનો અથવા અતિરિક્ત સિક્યોરિટીઝ મેળવવાનો નિર્ણય લોન એગ્રીમેન્ટને અનુરૂપ રહેશે.

5. કંપની તમામ ચૂકવવાપાત્ર રકમની ચુકવણી થવા પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર તમામ સિક્યોરિટીઝ જારી કરશે, જે કંપનીના કરજદાર સામેના કોઈપણ અન્ય દાવા માટે કોઈપણ કાયદેસર અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધિન છે, જેની કરજદારને યોગ્ય રીતે જાણ કરવામાં આવશે.

I. લોનની ચુકવણી/સેટલમેન્ટ પર પ્રોપર્ટી દસ્તાવેજ જારી કરવા

કંપની લોનની ચુકવણી/સેટલમેન્ટ પર પ્રોપર્ટી દસ્તાવેજો જારી કરવાના સંદર્ભમાં નીચેની પ્રક્રિયા સુનિશ્ચિત કરશે:

1. કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં રજિસ્ટર્ડ બોજાને દૂર કરવાની સાથે લોન એકાઉન્ટના સંપૂર્ણ સેટલમેન્ટ/ક્લોઝરની તારીખથી 30 દિવસની અંદર અસલ માલિકી દસ્તાવેજો જારી કરશે.
2. જ્યાં લોન એકાઉન્ટ છે તે શાખામાંથી અથવા ગ્રાહક દ્વારા લેખિત વિનંતી પર પસંદગીની SHFL ની કોઈપણ અન્ય ઓફિસમાંથી મૂળ દસ્તાવેજો સોંપવામાં આવે છે.
3. એકમાત્ર કરજદાર અથવા સંયુક્ત કરજદારોના મૃત્યુની આકસ્મિક ઘટનાને સંબોધિત કરવા માટે કાનૂની વારસદારોને મૂળ દસ્તાવેજો પરત કરવાની સારી પ્રક્રિયા ધરાવે છે, અને નીતિ અમારી વેબસાઇટ પર પણ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.
4. જ્યાં દસ્તાવેજો પરત કરવામાં થતો વિલંબ કંપનીને કારણે હોય તેવા કિસ્સામાં વળતરના માળખા સાથે પ્રોપર્ટી દસ્તાવેજો જારી કરવાની પ્રક્રિયામાં વિલંબ થવાના કોઈપણ કારણો ગ્રાહકને જણાવાય છે.
5. લોન બંધ થયાના 60 દિવસની અંદર મૂળ દસ્તાવેજોની પ્રમાણિત કોપી મેળવવામાં ગ્રાહકને સહાય કરવી, જ્યાં મૂળ દસ્તાવેજો આંશિક અથવા સંપૂર્ણપણે ખોવાઈ જાય/ક્ષતિગ્રસ્ત થાય છે.

J. દંડાત્મક શુલ્ક

કંપની લોન એકાઉન્ટમાં દંડાત્મક શુલ્ક પર નીચેની બાબતો સુનિશ્ચિત કરશે:

1. દંડાત્મક શુલ્કને મૂળ રકમમાં ઉમેરવામાં આવશે નહીં, એટલે કે આવા શુલ્ક પર વધુ વ્યાજ લાગુ થશે નહીં. જો કે, આ લોન એકાઉન્ટ પર ચક્રવૃદ્ધિ વ્યાજની સામાન્ય પ્રક્રિયાને અસર કરશે નહીં.
2. દંડાત્મક શુલ્કની રકમ વ્યાજબી અને લોન એકાઉન્ટના નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવાના પ્રમાણમાં હોવી જોઈએ; અને તે ભેદભાવ રહિત હોવી જોઈએ.

K. EMI પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરનું રિસેટ

1. કંપની દર રિસેટ કરતા સમયે ફિક્સ્ડ વ્યાજ દર પર સ્વિચ કરવાનો વિકલ્પ ઓફર કરશે અને લોનની મુદત દરમિયાન ગ્રાહક આ સ્વિચને કેટલી વખત પસંદ કરી શકે છે.
2. કંપની લોનની મુદત વધારવા / ઘટાડવા / લોનની મુદત વધારવાને બદલે EMI વધારવા / લોનની સંપૂર્ણ અથવા આંશિક પૂર્વ ચુકવણી કરવાનો વિકલ્પ આપશે, જે લાગુ પડતા ફોરક્લોઝર શુલ્ક / આંશિક પૂર્વ ચુકવણી શુલ્કને આધિન રહેશે.

L. ડિપોઝિટ

કંપનીની વેબસાઇટ અને ડિપોઝિટ-અરજી ફોર્મમાં ડિપોઝિટ સ્વીકારવાની શરતોની વિગતો આપવામાં આવશે, જેમાં ડિપોઝિટ સ્વીકારવાનો સમયગાળો, ઓફર કરાયેલા વ્યાજ દરો, નોમિનેશન, રિન્યુઅલ, સમય પહેલાં ઉપાડ અને ડિપોઝિટ સામે ઉપલબ્ધ લોનની વિગતોનો સમાવેશ થાય છે.

M. ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને ખુલાસો આપવો

કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે:

1. ગ્રાહકને જાણ કરવામાં આવશે કે ગ્રાહકના એકાઉન્ટની વિગતો ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને આપવામાં આવશે.
2. જો ગ્રાહકે આવું કરવાની તેમની પરવાનગી આપી હોય તો કંપની ગ્રાહકના એકાઉન્ટ વિશેની અન્ય માહિતી ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને આપી શકે છે.
3. કંપની, જો ગ્રાહક દ્વારા માંગવામાં આવે, તો ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને સબમિટ કરેલી માહિતીની કોપી પ્રદાન કરશે.

N. ફરિયાદો અને તકરાર

1. કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ, એસ્કેલેશનના લેવલ સહિત યોગ્ય રીતે મંજૂર ફરિયાદ નિવારણ પોલિસી તેની તમામ શાખાઓ તેમજ તેની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે.
2. કંપની ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદો/તકરારો, જો કોઈ હોય તો, દાખલ કરવા અને/અથવા સબમિટ કરવા માટે તેની દરેક શાખાઓ અને ઓફિસમાં સુવિધાઓ ઉપલબ્ધ કરાવશે.
3. કંપની ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાના 30 દિવસની અંદર તમામ ફરિયાદો/તકરારોને સંબોધિત કરવાનો/પ્રતિસાદ આપવાનો અને ગ્રાહકોને ફરિયાદો/તકરારોના નિવારણની સ્થિતિ વિશે જાણ કરવાનો પ્રયત્ન કરશે. જો ગ્રાહક પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ નથી, તો તેમને એસ્કેલેશનના આગામી લેવલ પર સૂચિત કરવામાં આવશે.
4. કંપની ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી સાત દિવસની અંદર સ્વીકૃતિ/અંતરિમ-પ્રતિસાદ મોકલશે.

O. સંહિતાની કોપી

આ સંહિતા કંપનીની વેબસાઇટ પર પોસ્ટ કરવામાં આવશે, અને તેની કોપી કોર્પોરેટ અને અન્ય ઓફિસમાંથી પણ મેળવી શકાય છે.