

1. પરિચય

હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ માટે નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સંહિતા અંગેની માર્ગદર્શિકા, જે સંભવિત/હાલના ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે અથવા સંબંધો બાંધતી વખતે નિષ્પક્ષ વ્યવહારના ધોરણોને નિર્ધારિત કરે છે, તે સમય-સમય પર સુધારા મુજબ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ) નિર્દેશો, 2025 (ત્યારબાદ "HFC નિર્દેશો, 2025" તરીકે ઓળખાય છે) અને તેની સાથે વંચાણમાં લેતા રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ – રિસ્પોન્સિબલ બિઝનેસ કન્ડક્ટ) નિર્દેશો, 2025, તારીખ 28 નવેમ્બર, 2025 (ત્યારબાદ "રિસ્પોન્સિબલ બિઝનેસ કન્ડક્ટ નિર્દેશો, 2025" તરીકે ઓળખાય છે) મુજબ ઘડવામાં આવી છે. આ માર્ગદર્શિકાઓ આ ક્ષેત્રમાં શ્રેષ્ઠ કોર્પોરેટ પ્રણાલીઓ ને અનુસરવાની જરૂરિયાતને ધ્યાનમાં રાખીને અપનાવવામાં આવી છે. ઉપરોક્ત નિર્દેશો અનુસાર, આવાસ ફાઇનાન્સિયર્સ લિમિટેડ ("આવાસ") એ "ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ" તૈયાર કરીને અમલમાં મુક્યો છે. નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સંહિતાનો મૂળ ઉદ્દેશ્ય આવાસ અને ગ્રાહક (કો) બંનેને સહાયતા પૂરી પાડવાનો છે.

2. સંહિતાનો અમલ

આ આવાસ ની તમામ ઓપરેટિંગ/સેવા સ્થાનોએ એટલે કે શાખા, પ્રદેશ અને કોર્પોરેટ ઓફિસમાંથી આપવામાં આવતાં તમામ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પર લાગુ પડશે. કોડને તમામ અધિકૃત કાર્યકર્તાઓ, કાઉન્સેલર(ઓ), પાર્ટનર(ઓ), સબસિડિરી(ઓ) અને ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ્સ (સ્વ-માલિકીના અને/અથવા આઉટસોર્સિંગ વ્યવસ્થા હેઠળ) દ્વારા કાઉન્ટર પર, ફોનથી, પોસ્ટ મારફતે, ઇન્ટરએક્ટિવ ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો દ્વારા, ઇન્ટરનેટ પર અથવા કોઈ પણ અન્ય પદ્ધતિથી કડકપણે પાલન કરવું આવશ્યક છે.

3. લોન માટેની અરજીઓ અને તેની પ્રક્રિયા

- ધિરાણ લેનાર સાથેના તમામ પત્રવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ધિરાણ લેનાર સમજી શકે તેવી ભાષામાં હોવા જોઈએ.
- લોન અરજીની પ્રક્રિયા કરવા માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી/ચાર્જ, લોનની રકમ મંજૂર/વિતરણ ન થાય અથવા નકારવામાં આવે તો પરત કરી શકાય તેવી ફીની રકમ, પૂર્વ ચૂકવણી વિકલ્પો અને તેમાં ચાર્જ, જો કોઈ હોય તો, વિલંબિત ચૂકવણી માટે દંડ, લોનને ફિક્સ્ડ થી ફ્લોટિંગ રેટમાં બદલવા માટે રૂપાંતર ચાર્જ અથવા તેનાથી વિપરીત, કોઈપણ વ્યાજ પુનઃનિર્ધારિત કલમની હાજરી અને લોન લેનાર(ઓ) ના હિતને અસર કરતી કોઈપણ અન્ય બાબત અંગેની બધી માહિતી આવાસ પારદર્શક રીતે જાહેર કરશે. બીજા શબ્દોમાં કહીએ તો, આવાસ લોન અરજીની પ્રક્રિયા/મંજૂરીમાં સામેલ તમામ શુલ્ક સહિત "ઓલ ઇન કોસ્ટ" પારદર્શક રીતે જાહેર કરશે. તેણે એ પણ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે આવા ચાર્જિસ/ફી ભેદભાવ રહિત હોય.
- આવાસ શારીરિક રીતે અક્ષમ, વિકલાંગ/દિવ્યાંગ અથવા અંધ વ્યક્તિઓ સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે તેમની

વચ્ચે કોઈપણ પ્રકારે ભેદભાવ કરશે નહીં. આવાસ આવી વ્યક્તિઓ સાથે માનવીય અભિગમ રાખશે અને શાખામાં તેમની પૂછપરછ/અરજીઓ પર ધ્યાન આપતી વખતે અન્ય મુલાકાતી ગ્રાહકો કરતા તેમને પ્રાથમિકતા આપશે. ઉપરાંત, આવાસ વરિષ્ઠ નાગરિકો, શારીરિક રીતે વિકલાંગ, દિવ્યાંગ અથવા અંધ અને નિરક્ષર વ્યક્તિઓ જેવા ગ્રાહકો માટે સેવા પૂરી પાડતી વખતે તેને સરળ અને સુવિધાજનક બનાવવા માટે ખાસ પ્રયાસો કરશે.

- d) લોન અરજી ફોર્મમાં ધિરાણ લેનારના હિતને અસર કરતી તમામ જરૂરી માહિતીનો સમાવેશ કરવામાં આવશે, જેથી અન્ય સંસ્થાઓ દ્વારા આપવામાં આવતી શરતો અને નિયમો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય. કંપનીઓ સાથે તુલના કરી શકાય અને ધિરાણ લેનાર દ્વારા જાણકાર નિર્ણય લઈ શકાય. લોન અરજી ફોર્મમાં અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજોની યાદી દર્શાવવામાં આવશે.
- e) આવાસ તમામ લોન અરજીઓની પ્રાપ્તિની સ્વીકૃતિ (acknowledgement) આપવા માટેની વ્યવસ્થા તૈયાર કરશે.
પ્રાધાન્યમાં, લોન અરજીઓનો નિકાલ કેટલા સમયમર્યાદામાં કરવામાં આવશે, તેનો ઉલ્લેખ પણ સ્વીકૃતિ માં કરવામાં આવશે.

4. લોન મૂલ્યાંકન, નિયમો/શરતો અને લોન અરજીના અસ્વીકારનો સંદેશાવ્યવહાર

- a) સામાન્ય રીતે, લોન અરજી પર પ્રક્રિયા કરવા માટે જરૂરી તમામ વિગતો આવાસ દ્વારા અરજીના સમયે જ એકત્રિત કરવામાં આવશે. જો કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર હોય, તો ગ્રાહકને જણાવવું જોઈએ કે તેમનો ફરીથી તરત જ સંપર્ક કરવામાં આવશે.
- b) આવાસ ગ્રાહકને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા મંજૂર પત્ર દ્વારા અથવા અન્યથા ગ્રાહક દ્વારા સમજાતી ભાષામાં લેખિતમાં લોનની રકમ, નિયમો અને શરતો સાથે જણાવશે જેમાં વાર્ષિક વ્યાજ દર, અરજી કરવાની પદ્ધતિ, EMI માળખું, પૂર્વ ચુકવણી શુલ્ક, દંડ ચાર્જનો સમાવેશ થશે અને ગ્રાહક પાસેથી રેકોર્ડ માટે આ નિયમો અને શરતોની લેખિત સ્વીકૃતિ મેળવશે.
- c) આવાસ લોન કરારમાં મોડી ચુકવણી માટે લેવામાં આવતા દંડની રકમ નો ઉલ્લેખ ઘાટા અક્ષરોમાં કરશે.
- d) આવાસ દરેક લોન મંજૂર કરતી વખતે અથવા લોનની રકમ ચૂકવતી વખતે, દરેક ધિરાણગ્રાહકને લોન કરારની નકલ તેમજ લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત તમામ સંલગ્ન દસ્તાવેજોની નકલ સ્વીકારની રસીદ સામે ફરજિયાત રીતે પૂરી પાડશે.
- e) લોન અરજી નકારવામાં આવે ત્યારે, આવાસ દ્વારા ગ્રાહકને લેખિતરૂપે લોન આપવા અસમર્થતા અંગે જાણ કરવામાં આવશે તેમજ લોન નકારવાના કારણ (ઓ) પણ સ્પષ્ટ રીતે જણાવવામાં આવશે.

5. લોનનું વિતરણ અને નિયમો તથા શરતોમાં ફેરફાર

- આવાસ એ બાબત સુનિશ્ચિત કરશે કે લોનનું વિતરણ, લોન કરાર/મંજૂરી પત્રમાં આપેલી સંમત વિતરણ અનુસૂચિ (મૂળ અથવા સુધારેલી) મુજબ જ કરવામાં આવે.
- આવાસ તેના ગ્રાહકોને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ગ્રાહક દ્વારા સમજાતી ભાષામાં નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારની અગાઉથી સૂચના આપશે જેમાં વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દર, દંડ ચાર્જ, સેવા ચાર્જ, પૂર્વ ચુકવણી ચાર્જ, અન્ય લાગુ ફી/ચાર્જ વગેરેનો સમાવેશ થાય છે. તદ્દુપરાંત, આવાસ એ સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજ દરો અને ચાર્જિસમાં થતા ફેરફારો માત્ર "ભવિષ્યની અસરથી" જ લાગુ કરવામાં આવે અને આ સંદર્ભમાં લોન કરારમાં જરૂરી કલમ નો સમાવેશ કરવામાં આવશે.
- જો આ ફેરફારો ગ્રાહકો માટે નુકસાનકારક હોય, તો તેઓ કોઈપણ વધારાના શુલ્ક અથવા સુધારેલા વ્યાજની ચુકવણી કર્યા વિના 60 (સાઠ) દિવસની અંદર કોઈપણ સમયે (નોટિસ આપ્યા વગર) ખાતું બંધ કરી શકે છે અથવા બદલી શકે છે.

દરેક હયાત લોન લેનારાઓ પાસે હાલના લાગુ પડતા સ્પેડ ને પ્રવર્તમાન લાગુ પડતા સ્પેડમાં બદલવાનો વિકલ્પ છે, જે વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ 'આવાસ ROI સ્વિચ/કન્વર્ઝન પોલિસી' મુજબ રહેશે. બધા આંશિક અથવા સંપૂર્ણ રીતે વિતરિત કેસ માટે, સ્વિચ/કન્વર્ઝન મેળવવા માટે ચૂકવવાપાત્ર સ્વિચ/કન્વર્ઝન ફીનો ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો છે અને તે ચાર્જિસના સમયપત્રક અને MITC મુજબ હશે અને સુવિધા મેળવતી વખતે મુખ્ય બાકી રકમ (POS) પર વસૂલવામાં આવશે. કુલ કરારબદ્ધ લોનમાંથી વિતરણ ન થયેલી લોનની રકમ પર કોઈ સ્વિચ ફી ચૂકવવાની રહેશે નહીં. આ સુવિધા એવા લેણદારો માટે ઉપલબ્ધ છે જેઓ નિયમિત ચુકવણી કરે છે અને જેમના લોન ખાતામાં કોઈ પણ EMI/PEMI બાકી નથી. આ સુવિધા લેણદાર (રો) અને આવાસ વચ્ચેની પરસ્પર સંમતિ અને જરૂરી દસ્તાવેજો સાથે લાગુ કરવામાં આવશે. ધિરાણગ્રાહકો પાસે વિકલ્પ રહેશે કે તેઓ બાકી રહેલ મુદત યથાવત રાખીને પોતાની EMI ઘટાડે અથવા EMI યથાવત રાખીને બાકી રહેલ મુદત ઘટાડે. સ્પેડમાં કરવામાં આવેલો ફેરફાર, સ્વિચ કરવાની તારીખ પછીના મહિનાની આગામી સાયકલ તારીખ થી અમલમાં આવશે.

- આવાસ એ બાબત સુનિશ્ચિત કરશે કે લોન કરાર હેઠળ પેમેન્ટ વહેલું મંગાવવું, કામગીરીમાં ફેરફાર કરવો અથવા વધારાની જામીનગીરી/સિક્યુરિટીઝ માંગવાનો નિર્ણય લોન કરારની શરતોને સુસંગત હોય.
- લોનની બાકી રહેલી તમામ રકમની વસૂલાત થતા જ, ધિરાણગ્રાહક સામે આવાસને અન્ય કોઈ વાજબી હક અથવા લીયન ન હોય તે શરતે, આવાસ તમામ ગીરો/સિક્યુરિટીઓ તાત્કાલિક મુક્ત કરશે. જો આવી સેટ-ઓફ કરવાનો અધિકાર અમલમાં મૂકવાનો હોય, તો ધિરાણગ્રાહકને તે અંગે નોટિસ આપવામાં આવશે, જેમાં બાકી રહેલા દાવાઓની સંપૂર્ણ વિગતો તેમજ જે શરતો હેઠળ સંબંધિત દાવો સમાધાન/ચુકવણી થાય ત્યાં સુધી આવાસ સિક્યુરિટીઓ રાખવા અધિકૃત છે, તે શરતો સ્પષ્ટ રીતે જણાવવામાં આવશે.

6. બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારીઓ

- આવાસના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ સંસ્થામાં ફરિયાદો અને તકલીફોનું નિરાકરણ કરવા માટે યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા સ્થાપિત કરી છે. આ વ્યવસ્થાથી એ સુનિશ્ચિત થાય છે કે ધિરાણ સંસ્થાના અધિકારીઓના નિર્ણયો પરથી ઊભા થતા તમામ વિવાદો ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને તેમનું નિવારણ કરવામાં આવે.
- આવાસના બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સ નિયમિત રૂપે ફેર પ્રેક્ટિસીસ કોડનું પાલન અને વિવિધ સ્તરના મેનેજમેન્ટમાં ફરિયાદ નિરાકરણ પ્રક્રિયાની કાર્યક્ષમતાનું સમીક્ષા આયોજન કરશે.

7. ફરિયાદો અને ફરિયાદ નિવારણ

- આવાસ પાસે તેની દરેક કચેરીમાં, જેમાં ઓનલાઇન પ્રાપ્ત થતી ફરિયાદો પણ સમાવેશ થાય છે, ફરિયાદો અને તકલીફો સ્વીકારવા, નોંધણી કરવા તથા તેમનું નિરાકરણ કરવા માટે યોગ્ય સિસ્ટમ અને પ્રક્રિયા ઉપલબ્ધ છે.

અમારી ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા નીચે મુજબ છે;

પગલું 1:

કૃપા કરીને નજીકની આવાસ ફાઇનાન્સિયર્સ લિમિટેડની શાખાની મુલાકાત લો અને તમારી ફરિયાદ/તકલીફ રજૂ કરો, જેથી શાખામાં જાળવવામાં આવતા “ફરિયાદ અને ફરિયાદ નિવારણ રજિસ્ટર” માં તમારી ફરિયાદ નોંધાઈ શકે (સોમવારથી શનિવાર, કાર્ય સમય દરમિયાન સવારે 9:30 થી સાંજે 6:30 સુધી)

અથવા, તમે લખીને, ઈમેલ દ્વારા અથવા ફોન કરીને પણ સંપર્ક કરી શકો છો:

કંપનીની સેન્ટ્રલ કસ્ટમર રિલેશનશિપ મેનેજમેન્ટ (CRM) સેલ, નીચે દર્શાવેલા માધ્યમો દ્વારા

ગ્રાહક સેવા નંબર: +91-0141-6618888

ગ્રાહક સેવા ઈ-મેલ આઈડી: customercare@aavas.in

વેબસાઇટ પર ફરિયાદ નોંધાવીને: www.aavas.in

અમે તમારી ફરિયાદનો જવાબ 15 દિવસની અંદર આપશું.

05 ફેબ્રુઆરી 2026 સુધીનો છેલ્લો અપડેટ

પગલું 2:

જો તમને પ્રાપ્ત થયેલા નિરાકરણથી હજી સંતોષ ન હોય, અથવા 15 દિવસની અંદર કોઈ પ્રતિસાદ ન મળે, તો તમે કંપનીના નોડલ અધિકારીને લખીને, ઈમેલ દ્વારા, ફેક્સ દ્વારા અથવા ફોન કરીને સંપર્ક કરી શકો છો:

શ્રીમતી પ્રતિભા શર્મા

(નોડલ અધિકારી)

આવાસ ફાઇનાન્સિયર્સ લિમિટેડ

201-202, 2જો માળ, સાઉથએન્ડ સ્ક્વેર, માનસરોવર ઔદ્યોગિક વિસ્તાર, જયપુર – 302020 ઈ-મેલ આઈડી:

pratibha.sharma@aavas.in

ઓફિસ: +91 141-4659230

મોબાઇલ: +91 8003999547

બાબતની તપાસ કર્યા પછી, અમે ગ્રાહકને અમારો અંતિમ પ્રતિસાદ મોકલીશું અથવા પ્રતિસાદ આપવા માટે વધુ સમયની કેમ જરૂર છે તેની સ્પષ્ટતા કરીશું, અને 15 દિવસની અંદર તેમ કરવાનો પ્રયત્ન કરીશું.

પગલું 3:

જો તમારી ફરિયાદનો એક મહિનાના સમયગાળામાં હજી પણ નિકાલ ન આવે, તો તમે તમારી ફરિયાદોના નિવારણ માટે હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓના નિયામક સત્તામંડળ, નેશનલ હાઉસિંગ બેંકનો નીચેના સરનામે સીધો સંપર્ક કરી શકો છો:

નેશનલ હાઉસિંગ બેંક,

નિયમન અને સુપરવિઝન વિભાગ

(ફરિયાદ નિવારણ સેલ)

4થો માળ, કોર- 5A, ઈન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર, લોધી રોડ, નવી દિલ્હી – 110 003

ફરિયાદકર્તા <https://grids.nhbonline.org.in> લિંક પર પોતાની ફરિયાદ નોંધીને પણ ફરિયાદ નિવારણ કોષનો સંપર્ક કરી શકે છે.

- જો ગ્રાહક તરફથી લેખિતમાં ફરિયાદ મળી હોય, તો આવાસ તેમને એક અઠવાડિયાની અંદર સ્વીકૃતિ અથવા પ્રતિસાદ મોકલવાનો પ્રયત્ન કરશે. સ્વીકૃતિ પત્રમાં તે અધિકારીનું નામ અને હોદ્દો દર્શાવવામાં આવશે જે ફરિયાદનું નિવારણ કરશે. જો આવાસ ના નિયુક્ત ટેલિફોન હેલ્પડેસ્ક અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર ફોન દ્વારા ફરિયાદ કરવામાં આવે, તો ગ્રાહકને ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર આપવામાં આવશે અને તેને વ્યાજબી સમયગાળામાં પ્રગતિ વિશે માહિતગાર કરવામાં આવશે.
- બાબતની તપાસ કર્યા પછી, આવાસ ગ્રાહકને તેનો અંતિમ પ્રતિસાદ મોકલશે અથવા પ્રતિસાદ આપવા

05 ફેબ્રુઆરી 2026 સુધીનો છેલ્લો અપડેટ

માટે વધુ સમયની કેમ જરૂર છે તેની સ્પષ્ટતા કરશે, અને ફરિયાદ મળ્યાના છ અઠવાડિયાની અંદર તેમ કરવાનો પ્રયત્ન કરશે. આ સાથે, જો ગ્રાહક હજુ પણ સંતુષ્ટ ન હોય, તો પોતાની ફરિયાદને આગળ કેવી રીતે લઈ જવી તે અંગે પણ તેને જાણ કરવામાં આવશે.

- આવાસે ફરિયાદગ્રસ્ત ધિરાણગ્રાહકો દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવવા માટેની પોતાની ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા (જેમ કે ફરિયાદ નોંધાવવા માટેની ઈ-મેલ આઈડી અને અન્ય સંપર્ક વિગતો, મુદ્દા ઉકેલવાનો સમયગાળો, એસ્કેલેશન માટેનું મેટ્રિક્સ વગેરે) જાહેર કરી છે અને ખાસ કરીને તેની વેબસાઇટ પર તે ઉપલબ્ધ હોવાની ખાતરી કરી છે.
- આવાસ તેની તમામ ઓફિસો/શાખાઓમાં અને વેબસાઇટ પર સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરશે કે જો ફરિયાદકર્તાને એક મહિનાના સમયગાળામાં આવાસ તરફથી કોઈ પ્રતિસાદ ન મળે અથવા મળેલા પ્રતિસાદથી સંતોષ ન હોય, તો ફરિયાદકર્તા NHB ની વેબસાઇટ પર ઓનલાઇન ફરિયાદ નોંધીને અથવા પોસ્ટ દ્વારા NHB, નવી દિલ્હીને મોકલીને નેશનલ હાઉસિંગ બેંકના ફરિયાદ નિવારણ કોષનો સંપર્ક કરી શકે છે.

8. ફેર પ્રેક્ટિસ કોડની ભાષા અને સંચારની પદ્ધતિ

- a) અહીં ઉપર દર્શાવેલ માર્ગદર્શિકાઓના આધારે, સ્થાનિક ભાષામાં (વર્નાક્યુલર ભાષામાં) તૈયાર કરાયેલ ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડ આવાસ દ્વારા તેમના બોર્ડની મંજૂરી સાથે અમલમાં મૂકવામાં આવશે.
- b) વિવિધ હિતધારકોની માહિતી માટે તે જ આવાસની વેબસાઇટ પર મૂકવામાં આવશે.

9. આવાસ દ્વારા વસૂલ કરવામાં આવતા અતિરિક્ત વ્યાજનું નિયમન

- a) આવાસ બોર્ડ ભંડોળના ખર્ચ, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લઈને વ્યાજ દર મોડેલ અપનાવશે અને લોન અને એડવાન્સિસ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજ દર નક્કી કરશે. વિવિધ વર્ગના ધિરાણગ્રાહકો માટે જોખમના સ્તર અનુસાર વ્યાજદર નક્કી કરવાની પદ્ધતિ તથા અલગ-અલગ વ્યાજદર વસૂલવાના કારણો અરજી ફોર્મમાં ધિરાણગ્રાહક/ગ્રાહકને જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્ર માં સ્પષ્ટ રીતે જણાવવામાં આવશે.
- b) આવાસના બોર્ડ દ્વારા દંડાત્મક ચાર્જ/અન્ય ચાર્જિસ (જો હોય તો) માટે પણ સ્પષ્ટ રીતે નિર્ધારિત નીતિ તૈયાર કરવામાં આવશે.
- c) વ્યાજ દરો, જોખમના સ્તર મુજબ વર્ગીકરણ કરવાની પદ્ધતિ તથા દંડાત્મક ચાર્જ (જો હોય તો) કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાશે અથવા સંબંધિત અખબારોમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવશે. વેબસાઇટ પર અથવા અન્ય રીતે પ્રકાશિત કરેલી માહિતીમાં વ્યાજ દરોમાં કોઈ ફેરફાર થાય ત્યારે તે મુજબ સમયસર અપડેટ કરવામાં આવશે.

- d) વ્યાજ દર અને દંડાત્મક ચાર્જ (જો હોય તો) વાર્ષિક દર તરીકે દર્શાવવાના રહેશે, જેથી ધિરાણગ્રાહકને તેના ખાતા પર લાગુ પડનારા ચોક્કસ દરોની જાણ રહે.
- e) ધિરાણગ્રાહકો પાસેથી વસૂલવામાં આવતી હતાઓમાં વ્યાજ અને મુખ્ય રકમ વચ્ચેનો સ્પષ્ટ વિભાજન દર્શાવવામાં આવવો જોઈએ.

10. આવાસ દ્વારા વસૂલવામાં આવતું અતિરિક્ત વ્યાજ

- આવાસ રિસ્પોન્સિબલ બિઝનેસ કન્ડક્ટ ડાયરેકશન્સ, 2025ના પરિચ્છેદ 25ની જોગવાઈઓનું પાલન કરશે.
- આવાસ વ્યાજ દર નક્કી કરવા તેમજ પ્રોસેસિંગ અને અન્ય ચાર્જિસ (દંડાત્મક ચાર્જ સહિત, જો હોય તો) નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ નિર્ધારિત કરશે. આ સંદર્ભમાં, લોનની શરતો અને નિયમો સંબંધિત પારદર્શિતા બાબતે ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડમાં આપવામાં આવેલી માર્ગદર્શિકાઓ ધ્યાનમાં રાખવાની રહેશે. ધિરાણગ્રાહકો સાથેના સંચારમાં પૂરતી પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે આવાસ પ્રક્રિયા અને કામગીરીની દેખરેખ રાખવા માટે આંતરિક વ્યવસ્થા અમલમાં મૂકશે.

11. લોન ખાતાઓમાં દંડાત્મક ચાર્જિસ

આવાસ સમયાંતરે સુધારાતા રિસ્પોન્સિબલ બિઝનેસ કન્ડક્ટ ડાયરેકશન્સ, 2025ના પરિચ્છેદ 30માં સમાવિષ્ટ 'ફેર લેન્ડિંગ પ્રેક્ટિસ - લોન ખાતાઓમાં દંડાત્મક ચાર્જિસ' સંબંધિત સૂચનાઓનું પાલન કરશે.

12. ઈક્વેટેડ મન્યલી ઈન્સ્ટોલમેન્ટ્સ (EMI) આધારિત પર્સનલ લોન પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરનું રીસેટ

આવાસ સમયાંતરે સુધારાતા રિસ્પોન્સિબલ બિઝનેસ કન્ડક્ટ ડાયરેકશન્સ, 2025ના પરિચ્છેદ 31 થી 32માં સમાવિષ્ટ ઈક્વેટેડ મન્યલી ઈન્સ્ટોલમેન્ટ્સ (EMI) આધારિત પર્સનલ લોન પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરના રીસેટ સંબંધિત સૂચનાઓનું પાલન કરશે.

13. જવાબદાર ધિરાણ વ્યવહાર - પર્સનલ લોનની ચુકવણી/સમાધાન પછી ચલ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજો મુક્ત કરવાની પ્રક્રિયા.

આવાસ સમયાંતરે સુધારાતા રિસ્પોન્સિબલ બિઝનેસ કન્ડક્ટ ડાયરેકશન્સ, 2025ના પરિચ્છેદ 35 થી 41માં સમાવિષ્ટ સૂચનાઓનું પાલન કરશે.

14. વિજ્ઞાન, માર્કેટિંગ અને વેચાણ

આવાસ સુનિશ્ચિત કરશે કે:

- આવાસ મહત્તમ પગલાં ભરે જેથી તમામ જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સામગ્રી સ્પષ્ટ અને વાસ્તવિક (ફેક્ટ્યુઅલ) હોય.
- કોઈપણ મીડિયામાં કરવામાં આવતી જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સાહિત્યમાં, જે કોઈ સેવા અથવા ઉત્પાદન પર ધ્યાન દોરે છે અને જેમાં વ્યાજ દરનો ઉલ્લેખ હોય, તેમાં આવાસ એ પણ દર્શાવશે કે અન્ય ફી અને ચાર્જિસ લાગુ પડી શકે છે અને સંબંધિત શરતો અને નિયમોની સંપૂર્ણ વિગતો વિનંતી પર અથવા વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે.
- તે વ્યાજ દરો, સામાન્ય ફી અને ચાર્જ વિશેની માહિતી તેમની શાખાઓમાં સૂચનાઓ મુકીને, ટેલિફોન અથવા હેલ્પલાઇન મારફતે, આવાસની વેબસાઇટ પર, નિર્ધારિત કર્મચારી/હેલ્પ ડેસ્ક મારફતે અથવા સર્વિસ ગાઇડ/ટેરિફ શેડ્યૂલ પૂરી પાડીને આપવામાં આવશે.
- સપોર્ટ સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે તૃતીય પક્ષ/પક્ષોને રોકાણ કરતી વખતે, આવાસ સુનિશ્ચિત કરશે કે તૃતીય પક્ષ/પક્ષો ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતી સાથે એટલી જ ગોપનીયતા અને સુરક્ષા જાળવે, જેટલી આવાસ પોતે આ કામગીરી કરે ત્યારે જાળવે છે.
- આવાસ સમયાંતરે પોતાના ગ્રાહકોને તેમની ઉપયોગમાં લેવાયેલા ઉત્પાદનોના વિવિધ લક્ષણો અંગે માહિતી આપશે. ગ્રાહકને તેમના અન્ય ઉત્પાદનો અથવા ઉત્પાદન/સેવામાંના પ્રમોશનલ ઓફર્સ વિશે માહિતી ફક્ત ત્યારે જ આપવામાં આવી શકે છે જ્યારે તેણે આવી માહિતી/સેવા મેળવવા માટે પોતાની મંજૂરી આપી હોય, તે ઈમેલ દ્વારા, વેબસાઇટ પર રજિસ્ટ્રેશન કરીને અથવા કસ્ટમર સર્વિસ નંબર પર નોંધણી દ્વારા થઈ હોય.
- આવાસ તેમના ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્ટ્સ/ડાયરેક્ટ માર્કેટિંગ એજન્ટ્સ (જો હોય) પર આ કોડ ઓફ કન્ડક્ટ લાગુ કરશે/નિર્ધારિત કરશે, જેમની સેવાઓનો ઉપયોગ ઉત્પાદનો/સેવાઓનું માર્કેટિંગ કરવા માટે થાય છે. આમાં ખાસ કરીને એ નિયમિત રહેશે કે જ્યારે એજન્ટ્સ ગ્રાહક પાસે વ્યક્તિગત રીતે અથવા ફોન દ્વારા વેચાણ માટે પહોંચે ત્યારે તેઓ પોતાનું ઓળખાણ રજૂ કરે.
- જો કોઈ ગ્રાહક તરફથી આવી ફરિયાદ મળે કે આવાસના પ્રતિનિધિ/કુરિયર અથવા માર્કેટિંગ એજન્ટોએ કોઈ અનૈતિક વર્તન કર્યું છે અથવા આ કોડનો ઉલ્લંઘન કર્યો છે, તો ફરિયાદ/તકલીફની તપાસ અને નિવારણ કરવા માટે યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવશે.

15. ગેરેન્ટરસ

ગેરેન્ટરલોન માટે ગેરેન્ટર બનવાનો વિચાર કરી રહેલ વ્યક્તિને આવાસ નીચેની માહિતી આપવી જ રહેશે,

- ગેરેન્ટર તરીકે તેની જવાબદારી;
- આવાસ સામે તે જે રકમ માટે પોતાની જવાબદારી સ્વીકારી રહ્યો/રહી છે, તે રકમ;
- તેની જવાબદારી ચૂકવવા માટે આવાસ તેને ક્યારે અને કયા પરિસ્થિતિમાં બોલાવશે તે સ્થિતિઓ;
- જો તે ગેરેન્ટર તરીકે ચૂકવણી કરવામાં નિષ્ફળ જાય, તો આવાસ તેની આવાસમાં આવેલા અન્ય રકમ

પર પણ દાવો કરી શકે છે કે નહીં;

- તેની ગેરેન્ટર તરીકેની જવાબદારીઓ કોઈ નિર્ધારિત રકમ સુધી મર્યાદિત છે કે અનિયમિત છે, અને ગેરેન્ટર તરીકે તેની જવાબદારીઓ ક્યારે અને કયા પરિસ્થિતિમાં પૂર્ણ થશે, તેમજ આવાસ તેને આ અંગે કેવી રીતે સૂચિત કરશે.
 - જો ગેરેન્ટર પાસે દેવાનું ચુકવવા માટે પૂરતી ક્ષમતા હોવા છતાં આવાસ દ્વારા કરવામાં આવેલી માંગણીનું પાલન કરવાનું નક્કી ન કરે, તો આવા ગેરેન્ટરને પણ ઇચ્છાપૂર્વકના ડિફોલ્ટર તરીકે ગણવામાં આવશે.
- જેણા માટે તે ગેરેન્ટર છે, તેના ધિરાણગ્રાહકની આર્થિક સ્થિતિમાં કોઈ મહત્વપૂર્ણ નકારાત્મક ફેરફાર થાય તો આવાસ તેને આ અંગે જાણકારી આપશે.

16. પ્રાઇવસી અને ગોપનીયતા

ગ્રાહકોની તમામ વ્યક્તિગત માહિતી (હાલની અને ભૂતકાળની) ખાનગી અને ગુપ્ત તરીકે વર્તવામાં આવશે. આવાસ ગ્રાહકોના ખાતાઓની વ્યવહારી વિગતો તૃતીય પક્ષને, ગ્રુપની એન્ટિટીઝ સહિત, એની નીચેના વિશેષ કેસો સિવાય જાહેર નહીં કરશે, જ્યારે આવાસને તે કરવાની છૂટ આપવામાં આવી હોય:

- a) જો કાયદા મુજબ આવાસને માહિતી આપવી ફરજિયાત હોય;
- b) જો જાહેર જનતા માટે માહિતી જાહેર કરવાની ફરજ હોય;
- c) જો આવાસના હિત માટે માહિતી આપવી જરૂરી હોય (ઉદાહરણ તરીકે, ઠગાઈ અટકાવવા માટે), તો પણ આવાસ તેને આ કારણ તરીકે ઉપયોગ નહીં કરે કે ગ્રાહક અથવા તેના ખાતાની માહિતી (નામ અને સરનામું સહિત) અન્ય કોઈને, ગ્રુપની અન્ય કંપનીઓ સહિત, માર્કેટિંગ માટે આપે;

જો ગ્રાહક માહિતી જાહેર કરવા માંગે, અથવા આવાસ પાસે ગ્રાહકની પરવાનગી હોય કે તે આવાસના ગ્રુપ/એસોસિયેટ/એન્ટિટીઝ અથવા અન્ય કંપનીઓને આ માહિતી પૂરી પાડે, જ્યારે તેઓ અન્ય આર્થિક સેવાઓ માટે ટાઇ-અપ વ્યવસ્થાઓ ધરાવે છે;

- d) જો સંબંધિત ગ્રાહકનો ઉલ્લેખ આપવા માટે ગ્રાહક પાસેથી લખિત પરવાનગી મેળવવામાં આવી હોય;

17. સામાન્ય

- આવાસ સમયાંતરે સુધારાતા રિસ્પોન્સિબલ બિઝનેસ કન્ડક્ટ ડાયરેકશન્સ, 2025ના પરિચ્છેદ 18 થી 20 અને 100માં સમાવિષ્ટ સૂચનાઓનું પાલન કરશે.
- લોન કરારની શરતો અને નિયમોમાં આપેલા હેતુઓ સિવાય (જ્યાં સુધી ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરાયેલી માહિતી ધ્યાનમાં ન આવી હોય), આવાસ ઉધાર લેનારના કામકાજમાં દખલગીરી

કરવાનું ટાળશે.

- જો ધિરાણગ્રાહક તરફથી લોન ખાતું ટ્રાન્સફર કરવાની વિનંતી મળે, તો આવાસની સંમતિ અથવા અસંમતિ, એટલે કે કોઈ વિરોધ હોય તો, વિનંતી મળ્યાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જાણ કરવામાં આવશે. આ પ્રકારનું ટ્રાન્સફર કાયદા મુજબ પારદર્શક કરાર શરતો અનુસાર થશે.
- જ્યારે લોન આપવામાં આવે, ત્યારે આવાસ ગ્રાહકને રકમ, અવધિ અને ચુકવણીની સમયાંતરિતતા દ્વારા ચુકવણી પ્રક્રિયા સમજાવશે. જો ગ્રાહક ચુકવણીના શેડ્યૂલનું પાલન ન કરે, તો બાકી રકમ વસૂલવા માટે દેશમાં લાગુ કાયદા મુજબ નિર્ધારિત પ્રક્રિયા અમલમાં લાવવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને સૂચના મોકલીને અથવા વ્યક્તિગત મુલાકાત લઈ અને/અથવા કોઈ સુરક્ષા હોય તો તેને પુનઃપ્રાપ્તિ કરીને યાદ અપાવવાનો સમાવેશ થાય છે.
- કરજાની વસૂલાતના મામલામાં, આવાસ ઋણદારને હેરાન કરવાની રીતો અપનાવશે નહીં, જેમ કે અસમયે સતત પરેશાન કરવી, કરજાની વસૂલાત માટે બળપ્રયોગ કરવો વગેરે. ગ્રાહકોની ફરિયાદોમાં કંપનીના સ્ટાફનો અકથિત વર્તન પણ સમાવિષ્ટ હોય છે, તે મુજબ આવાસ ખાતરી કરાશે કે સ્ટાફને યોગ્ય રીતે ગ્રાહકોનો વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવી છે.
- આવાસે રિકવરી એજન્ટને નિમણૂક કરવા માટેની નીતિ મંજૂર કરી છે.
- આવાસ નીચેની પરિસ્થિતિઓમાં હાઉસિંગ લોનની પૂર્વ-બંધબંધી પર પૂર્વ-ચુકવણી કર અથવા દંડ સૂલ નહીં કરશે:
 - જ્યાં હાઉસિંગ લોન ફ્લોટિંગ વ્યાજ દર પર હોય અને કોઈ પણ સ્ત્રોતથી પૂર્વ-બંધ કરવામાં આવે.
 - જ્યાં હાઉસિંગ લોન ફિક્સ્ડ વ્યાજ દર પર હોય અને લોનને ઋણધારક પોતાના સ્વંત્ર સ્ત્રોતમાંથી પૂર્વ-બંધ કરે.

આ ઉદ્દેશ માટે “પોતાના સ્ત્રોત” નો અર્થ એ છે કે કોઈ પણ સ્ત્રોત જે બેંક/હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપની HFCs/NBFC અને/અથવા નાણાકીય સંસ્થા પાસેથી ઉધાર લીધેલું ન હોય.

- બધા ડ્યુઅલ/વિશેષ વ્યાજ દરવાળા (ફિક્સ્ડ અને ફ્લોટિંગનું સંયોજન) હાઉસિંગ લોન પર, પૂર્વ-બંધ વખતે લોન ફિક્સ્ડ છે કે ફ્લોટિંગ તે મુજબ લાગુ પડતા ફિક્સ્ડ/ફ્લોટિંગ દરના નિયમો લાગુ પડશે. ડ્યુઅલ/વિશેષ વ્યાજ દરવાળી હાઉસિંગ લોનના મામલામાં, ફિક્સ્ડ વ્યાજ દરની અવધિ પૂરી થયા પછી લોન ફ્લોટિંગ રેટમાં પરિવર્તિત થાય તો પૂર્વ-બંધ માટે ફ્લોટિંગ રેટના નિયમો લાગુ થશે. આ નિયમ તમામ એવા ડ્યુઅલ/વિશેષ વ્યાજ દરવાળી હાઉસિંગ લોન પર લાગુ થશે, જે હવે પછી પૂર્વ-બંધ કરવામાં આવશે. આ પણ સ્પષ્ટ કરવામાં આવે છે કે ફિક્સ્ડ રેટ લોન એવી લોન છે જેમાં વ્યાજ દર લોનની આખી અવધિ માટે ફિક્સ્ડ હોય છે.
- આવાસ કોઈપણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર, જે વ્યાપાર સિવાયના ઉદ્દેશ માટે વ્યક્તિગત ઋણધારકોને મંજૂર કરવામાં આવી છે, સહ-જવાબદાર(ઓ) સાથે કે વિના હોય, પૂર્વ-બંધ યાર્જ/પ્રી-પેમેન્ટ દંડ લાદશે નહીં. આવાસ ખાતરી કરશે કે “રિસ્પોન્સિબલ બિઝનેસ કન્ડક્ટ ડાયરેક્શન્સ, 2025” ના પેરાગ્રાફ 33 થી 34માં દર્શાવેલા સૂચનો, સમયાંતરે સુધારાયેલા હોવા સહિત, યોગ્ય રીતે પાલન કરવામાં આવે.

- આવાસ “રિસ્પોન્સિબલ બિઝનેસ કન્ડક્ટ ડાયરેક્શન્સ, 2025” ના પેરાગ્રાફ 29માં જણાવેલા લોન અને એડવાન્સ માટેના કી ફેક્ટ્સ સ્ટેટમેન્ટ (Key Facts Statement) સંબંધિત સૂચનો, જે સમયાંતરે સુધારાયેલા હોય, તેનું પાલન પણ કરશે.
- આવાસ અને વ્યક્તિગત ઋણધારક વચ્ચે કરાર થયેલી હાઉસિંગ લોનની મુખ્ય શરતો અને નિયમોને ઝડપી અને સારી રીતે સમજવા માટે, આવાસ દરેક મામલામાં તે લોનની સૌથી મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમો (MITC) ધરાવતો દસ્તાવેજ મેળવશે. આવાસ અને ઋણધારક વચ્ચે યોગ્ય રીતે અમલમાં મૂકાયેલ નકલ નકલનું એક પ્રતિકૃતિ ઋણધારકને સ્વીકૃતિ સાથે સોંપવામાં આવવી જોઈએ.
- આવાસની કામગીરીમાં પારદર્શિતા વધારવા માટે વિવિધ મુખ્ય પાસાંઓનું પ્રદર્શન જરૂરી છે, જેમ કે સેવા ચાર્જ, વ્યાજ દર, દંડ ચાર્જ (જો કોઈ હોય), ઓફર કરવામાં આવેલી સેવાઓ, ઉત્પાદનની માહિતી, વિવિધ લેનીય લેનદેન માટેનો સમયમાનક, ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી વગેરે.
- આવાસ તેમના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ અંગેની માહિતી નીચેની ભાષાઓમાં અથવા તેમાંથી કોઈ એક અથવા વધુ ભાષાઓમાં પ્રદર્શિત કરશે: હિન્દી, અંગ્રેજી અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષા.
- આવાસ લોન આપવાના મામલામાં લિંગ, જાતિ અને ધર્મના આધાર પર ભેદભાવ કરશે નહીં. આ ઉપરાંત, આવાસ વિઝ્યુઅલ ઈમ્પેરડ અથવા શારીરિક રીતે અસમર્થ અરજદારોના સામે વિકલાંગતા ના આધારે ઉત્પાદનો, સેવાઓ, સુવિધાઓ વગેરે આપતા ભેદભાવ પણ નહીં કરે. જો કે, આનો અર્થ એ નથી કે આવાસ સમાજના વિવિધ વિભાગો માટે રચાયેલ યોજનાઓ સ્થાપિત કરવા અથવા તેમાં ભાગ લેવા નહીં શકે.
- **કોડને જાહેર કરવા માટે આવાસ નીચે મુજબ કરશે:**
 - i. મોજુદા અને નવા ગ્રાહકોને કોડની નકલ પ્રદાન કરવી
 - ii. આ કોડને વિનંતી પર કાઉન્ટર દ્વારા અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક સંચાર કે મેલ દ્વારા ઉપલબ્ધ કરાવવું;
 - iii. આ કોડને વિનંતી પર કાઉન્ટર દ્વારા અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક સંચાર કે મેલ દ્વારા ઉપલબ્ધ કરાવવું;
 - iv. ખાતરી કરો કે તેમના કર્મચારીઓને કોડ વિશે સંબંધિત માહિતી પૂરી પાડવા અને કોડને અમલમાં મૂકવા માટે તાલીમ આપવામાં આવી છે.

બોર્ડ દ્વારા મંજૂરીની તારીખ: 10 માર્ચ, 2012

બોર્ડ દ્વારા સમીક્ષા/સુધારાની તારીખ: 05 ફેબ્રુઆરી, 2026

સંસ્કરણ: 1.4