યોજનાત્મક ચરણનો કોડ

STAR HFL

આવૃત્તિ 1.1

તૈયાર કર્યા વધારા:
શ્રેષ્ઠાંકિત કર્યા વધારા:
મંજૂર કર્યા વધારા:
નિર્દેશક મંડળ
નિર્દેશક મંડળ ના નામ: આશિષ જૈન મેનેજિંગ ડાયરેક્ટર DIN: 02041164

શીર્ષક	સ્ટાર યોજનાત્મક ચરણ કોડ
લેટેસ્ટ રિલીઝ ની તારીખ	
આવૃત્તિ	1.1

1. પરિચય

સ્ટાર હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (સ્ટાર એચએફએલ) એ એવી એક ઇન્ટેન્ટ સાથે સંયુક્ત કરવામાં આવેલ છે જેથી EWS/LIG/MIG સમયમાં ઘર ખરીદવાના પહેલાંના ગ્રાહકોને ક્રેડિટ ઍક્સેસ પ્રદાન કરવાની ઇચ્છાથી સ્થાપિત થઇ છે અને "હાઉસિંગ ફોર ઑલ" યોજનામાં સરકાર વચ્ચે એક યોજનામાં અર્થપૂર્ણ યોગદાન આપવાનો ઉદ્દેશ છે. સમાજમાં સ્થિતિ બદલવાની દરેક દિશાને આધારરૂપે, કંપની સમાજને એવી રીતે પરત આપવાની ઇચ્છા છે અને એવી રીતે કામ કરવાની આશા છે જે ભારતીય જનતાના મોટા સિધ્ધાંત માટે સારથી મોટો પરિણામ આપે છે, અને તેમ કરીને ધાર્મિક, મત, જાતિ, રંગ અથવા જેંડર પર કોઇ ભેદભાવ કરતાં નહિ.

કંઆ નીતિ સ્ટાર એચએફએલ દ્વારા અનુસરવાના વિવરાતમાં વર્ણનાત્મક છે જે સ્ટાર એચએફએલ કર્મચારીઓને ઋણ જીવન ચક્રના તમામ સમયે ગ્રાહકોથી સંવેદનશીલ અને નિષ્પક્ષ પ્રકારે વર્તવાનો માર્ગદર્શન કરશે. એફેર પ્રેક્ટિસ કોડ સ્ટાર એચએફએલ કર્મચારીઓને ગ્રાહક સેવાના સૂક્ષ્મ રૂપરે સમજવામાં સહાય કરશે અને તેમના સાથે બેહતર પ્રકારે વર્તતા માટે મદદ કરશે, જે કંપનીના "સત્ય, પારદર્શકતા અને ઇમાનદારી"ના મૌલ્યોથી મેળવવાનો મૌકો આપે છે.

2. ઉદ્દેશ્યો

a) ગ્રાહકો સાથે વ્યાવસાયિક પ્રવૃત્તિઓમાં મૌનતાનો પ્રચાર કરવાનું.
b) ગ્રાહકોને સારી જાહેરાત અને સંસ્થાના ઉદ્દીપનને સારવાર કરવાનું, તાકે ગ્રાહક ચેતવણીથી ભરપૂર થવા માટે વધુ શિક્ષિત બનાવવાનું.
c) બેનામી વપરાશ માટે બેહતર ચાલન માટે પ્રેરણાએતર મુકાબલામાં પ્રોત્સાહન.
d) ગ્રાહકોસાથે ખુલ્લું અને મૈત્રીપૂર્ણ સંબંધ બનાવવાનું.
e) ઉદાહરણ તરીકે મુકાબલા મુકવાનું અને ભારતીય હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ ઉદ્યોગમાં વિશ્વાસ વધારવાનું માટે અર્થપૂર્ણ ભૂમિકા નિભાવવાનો.

3. કોડનો અરજી

a) આ કોડ તમામ કર્મચારીઓ (ઓન રોલ અને ઓફ રોલ), અને કંપનીના ઉત્પાદ અને સેવાઓના પ્રદાનના માધ્યમથી સંબંધિત સ્તેકહોલ્ડર્સ (બિઝનેસ એસોસિએટ્સ અને બિઝનેસ વેન્ડર્સ સહિત) પર લાગુ થઇશે, જે ઑનલાઇન અથવા ઓફલાઇન વ્યાપારના અથવા પોસ્ટ, ફોન અથવા અન્ય માધ્યમ દ્વારા કંપનીના ઉત્પાદ અને સેવાઓના પ્રદાનમાં શામિલ છે.

b) કોડ લાગુ થવાનો અને તેનો ધરાવાર કરવાનો અધિકાર છે અને તેમ સંમેલનાં, સંગ્રહણો, સંચાલન, ચુકવણી અને માર્કેટિંગ/બ્રાંડિંગ સહિત ધરની ફાઇનાન્સ વિષયક બિઝનેસ એરિયાનો આવરણ થવાનો હોઇશે. કંપનીનો આ કોડનો પ્રતિબધ્ધતા કરવાનો ઉદ્દેશ્ય કર્મચારી દ્વારા જવાબદારી પ્રદાન કરવાનો, વ્યાપારમાં કચુકતા, ઇમ્પ્લિમેન્ટેશનનું મોનિટર કરવાનો અને તેની દિશામાં સ્ટાફને શિક્ષણ આપવાનો મૂલ્ય પર આધાર રાખવાનો છે.

c) કંપની સામાન્ય રીતે કર્મચારી સંવાદનાંતર મેળાપ માટે મીટિંગ અને સેમિનારના રૂપે આયોજન કરશે અને કર્મચારીને કોડને વાચને અને તેની અમલમાં મુકાબલું પરિચિત કરવા અને એનો અમલ કરવામાં શ્રેષ્ઠતામાં માર્ગદર્શન કરવા માટે ઉપલબ્ધ સંવાદનાં મોડોનો ઉપયોગ કરવાનો નિર્ણય લઇશે.

4. પ્રકાશન

a) સ્ટાર એચએફએલ ગ્રાહકોને ઉદાર અને પારદર્શક રીતે ઉપકરણ અને સેવાઓ સંબંધિત બધા વિગતો, વ્યાજરેટ અને શુલ્ક-સવલતો સહિત પ્રદાન કરવાનો ઇરાદો રખશે.

b) સ્ટાર એચએફએલ ખંડ થવાના વચ્ચે જેમ કે પ્રદાન કરવામાં આવતા બધા ઉત્પાદો અને સેવાઓ કનુનની અનુક્રમણ પૂર્ણ અને નિયમક દ્વારા દિશામાં રાખવાનો નિશ્ચિત રહેશે.

c) સ્ટાર એચએફએલ બ્રાન્ચમાં નોટિસ કરવાનો માધ્યમ રાખશે;

i. શાખામાં નોટિસ બંધાવવા;
ii. વાણિજ્યિક અને પ્રમોશનલ સામગ્રીઓ દ્વારા
iii. કંપનીની વેબસાઇટથી
iv. કંપની દ્વારા પ્રયોજ્ય વધારે પ્રકારના કેટલેના માધ્યમોથી

5. શુલ્કો અને ચાર્જેસ

સ્ટાર એચએફએલ ગ્રાહકોને સાફ રીતે અનેકારી શુલ્કો અને ચાર્જેસ પ્રદાન કરશે, તરત:

a) ઋણના વિવિધ ઘડીઓમાં ચૂકવવાતરમાં ભરવાના સાથે પ્રક્રિયા શુલ્ક પ્લસ અન્ય લાગૂ થતા ચાર્જેસ.
b) ઋણ અરજન નિરાધાર ભાગ, અને ઋણ અરજનના પરિણામ સંન્મુક્ત ચાર્જનાં પર નાન-રિફંડબલ ભાગ.
c) ઋણને પ્રીપેઇ કરવાના અને તેના સહિત જોડાયેલ ચાર્જેસ, જો કોઇ હોય.
d) કિસ્તીના અળગળ દિવસોમાં વિલંબ કરવાના ભૂતપૂર્વક દંપત્તિ માટે દંપત્તિ ના ચાર્જ અને મુલાકાતના ચાર્જેસ.
e) ઋણને ફ્લોટિંગ થી ફિક્સ્ડ અને વિપરીત બદલવાના માટે લાગુ થવાના ચાર્જેસ.
f) વાર્તાલાપ રીસેટ વિકલ્પ અને તેનાં પરિણામે સંબંધિત ચાર્જ, જો તે લાગુ થાય તો.

6. માર્કેટિંગ અને વેચાણ

a) સ્ટાર એચએફએલ ખાતાના વિશેષ/પ્રમોશનલ સામગ્રીઓ, સહિત કે બ્રોશર/પેમ્ફલેટ/લીફલીટ/ડેંગ્લર/ફ્લાયર/સ્ટેંડીઝ પરિસરમાં, તેમના વિષયોના સંબંધમાં સ્પષ્ટ માહિતિ ધરાવવાનું માટે ખાતા રાખશે.

b) વ્યાજદાતા સાથે સંબંધિત પ્રમોશનલ સામગ્રીઓ, જેમ કે ડિજિટલ અને છાપાના મીડિયામાં, જે વ્યાજ રેટના ઉલ્લેખથી ભરવાના સાથે અન્ય શુલ્કો અને ચાર્જેસની લાગૂગાડ પર માહિતી પરિસ્થિતિની માહિતી પર આપવામાં આવશે, અને તેના વિવરો ગ્રાહકને વિનંતિ પર ઉપલબ્ધ કરવામાં આવશે.

c) ક્રેડિટ/લીગલ/ટેકનિકલ/ઓપરેશન્સ અને કલેક્શનના ક્ષેત્રમાં સ્ટાર એચએફએલ સાથે જોડાયેલા ત્રીજા દળના સેવા ભાગિદાર, જો તેમના માટે ઉપલબ્ધ થવામાં આવતાં, તેમને ગ્રાહકના વ્યક્તિગત માહિતિને કંફિડેન્શિયલિટી સાથે સંગ્રહ કરવું છે, જેમ કે કંપનીના નીતિનો સાથ.

d) સ્ટાર એચએફએલ ગ્રાહકોને તેમના દ્વારા સબ્સ્ક્રાઇબ કરાયેલા ઉત્પાદો અને પ્રદાનોના મહત્વપૂર્ણ વિશે અપડેટ રાખશે. કંપની દ્વારા આપવાવાના અન્ય પ્રદાનોની માહિતી તેમના સંમતિ મળતા જ તેમને મોકલવામાં આવશે, મોકલવાના ઉપલબ્ધ સંચારના મોડથી.

e) સ્ટાર એચએફએલ વ્યાજ/બિઝનેસ એસોસીએટ્સ/વેન્ડર્સ માટે એક આચાર કોડ હશે, જેમનું ઉપયોગ કરવામાં આવશે કોમ્પનીના ઉત્પાદો અને પ્રદાનોના બ્રાંડિંગ માટે. તેમને સ્ટાર એચએફએલ પર માર્કેટિંગ/વેચાણ માટે કસ્ટમર માટે પ્રવૃત્ત થતાં, ત્રણાયા દળનો જાહેરાતનો ભાગ મળવો છે.

f) જો કોઈ શિકાયત મળવામાં આવે છે કે ઉપર જાહેર કરેલા દળના સ્ટેકહોલ્ડર વિરુદ્ધ દુશ્મન અથવા કોડ ઉલ્લંઘનના સંબંધમાં, તો કંપની તે ક્રિયા પર જાસૂસ્કર્તા કરશે અને ગ્રાહકને જરૂરિયાત પૂરી કરવા માટે સુધારાત્મક ઉપાયો અંગે લઇ જશે.

7. ઋણો

A. ઋણ અરજન અને પ્રક્રિયા

a) અરજન ફોર્મ તમામ આવશ્યક વિવરણો રાખશે, જેથી ગ્રાહક અનેય હવેના ગૃહનિર્માણ કંપનીઓના શરતો અને શરતોને તુલનાત્મક અને શોધવામાં સહાય કરશે, તથા ગ્રાહકને ઘર ઋણ માટે ભવિષ્યના ઋણદાતાને પસંદ કરવામાં સહાયક બનાવવામાં આવશે.

b) અરજન કરવામાં આવતા શુલ્કો અને ચાર્જોનો વર્ણન તમામ ગ્રાહકોને વિનંતિ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. એવી પ્રક્રિયાથી માર્ગદર્શન આપવામાં આવશે, જેથી ગ્રાહકને તેના સંબંધમાં પૂરી માહિતિ થાય.

c) સ્ટાર એચએફએલ, પૂર્ણ કરવામાં મૂકવામાં આવતા અરજન ફોર્મ મેળવવાનો પર ગ્રાહકને પરિપત્ર આપવામાં આવશે. સ્ટાર એચએફએલ પણ ગ્રાહકને સૂચવશે કે ગ્રાહકે યદિ આવશ્યક હોય, તો તેમને લગભગ તારીખ આપવામાં આવશે, જ્યારે

ગ્રાહકે સબમિટ કરેલા ઋણ અરજન સંબંધિત ચર્ચા માટે કંપનીથી સંપર્ક કરવાનો આવશ્યકતા લાગે.

d) એન.એચ.બી. દ્વારા જાહેર કરવામાં આવેલ મૂલ્યમાનની માહિતિનાં પરિપ્રેક્ષ્ય રૂપે, સ્ટાર એચએફએલ ઈ-કવાયસી ખપાયા પરિચાલન કરવાનો પ્રક્રિયાત્મક સમર્પણ છે. ઋણ અરજન કરવાના સમયે, કંપની ગ્રાહકને વ્યાજદાતાની માંગ પૂરી કરવાના પ્રક્રિયાનો વિવરણ આપશે અને ગ્રાહકે આવર્તન પત્રથી સૂચવવામાં આવશે કે જો તે જરૂર હોય તો કંપનીએ માટે માંગણાર માહિતિઓ આપવામાં આવશે.

e) આવર્જન સમયગાળામાં, એપ્લિકેશન ફોર્મ અને કંપની દ્વારા માગવામાના સર્વ આવશ્યક દસ્તાવેજો સાથે તમામ ઋણ અરજનાંનો પ્રક્રિયાત્મક કરવામાં આવશે.

f) એપ્લિકેશનનો અસ્વીકરણ ગ્રાહકને લખાવવામાં આવશે, જેમ કે સરકારી સંવાદ માધ્યમો દ્વારા, જે પણ અસ્વીકરણના કારણો સ્પષ્ટ રૂપે વ્યાખ્યાયિત કરે છે.

B. ઋણ મૂલ્યમાન અને શરતો/શરતો

a) ઋણ કંપનીના નીતિઓ, માર્ગદર્શિકાઓ, રિસ્ક વ્યવસ્થાપન ફ્રેમવર્ક અને સ્થાપિત સામાન્ય ચાલનાને અનુસરવામાં આવશે. આ પરિમાણે આધાર બનાવવામાં, અને તમામ અરજને તેમ ચાલનાના આધારે પ્રક્રિયાનાં પરિપ્રેક્ષ્યમાં સંચાલન થવામાં આવશે અને તેમની આધારભૂત સક્યુરીટીઝ પર અમલ થવામાં આવશે.

b) ગ્રાહકને મનજૂર કરવાના અલાવા, સેન્કશન પત્રના સાથે અને સરકારી સંવાદના માધ્યમો દ્વારા જણાવવામાં આવશે કે લિમિટ સાથે સંબંધિત શરતો અને શરતો.

c) ગ્રાહકને ઋણ સંબંધિત દસ્તાવેજનો એક પરિયિતિ માટે વિનંતિ કરવાનો અધિકાર છે અને તેને વિનંતિ પર આધાર રાખીને તેમને મળવામાટે છે. કંપનીએ તમારી નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓથી યોગ્ય સંપર્કની અને સવલત વિનંતિ કરવાનો અધિકાર રાખ્યો છે પરંતુ યોગ્ય નિગરાણ વિનંતિ કરવાની આવશ્યકતા વગર લિમિટમાં વૃદ્ધિને મનાઈને તમારી પૂરતી કરવાનો હક નથી.

C. ઋણ વિતરણ

a) પોસ્ટ સેંકશન, સંપ્રેરણના મૂળ પર અને ઋણ દસ્તાવેજ, સહિત જમીનની ચાંદણી પર અને આવશ્યક શરતોની સંપૂર્ણ પાલનપૂર્વક, મનાઈને મળ્યા પરંતુ તમારી નિયમો અને પ્રક્રિયાઓને ધ્યાનમાં રાખીને, સંમતિ પ્રાપ્ત કરવામાં આવશ્યક રહેશે

b) વિતરણ પ્રવૃત્તિ અનેકલમમાં થવામાં આવવું ચાંદણી સમયસ્કેલ પ્રમાણે થશે

c) વેરવાના પરિવર્તનથી સંબંધિત, વ્યાજ દર અને/અથવા ચાર્જની સહિત, કંપની ઉધારદાતાઓને આધારભૂત સંચરણ દ્વારા માહિતી આપશે અને અન્ય લોકો માટે તે કંપનીનો વેબસાઇટ પર જાહેર કરવામાં આવશે જ્યારે તે થાય છે

d) વ્યાજ દર અને સેવા ચાર્જના બદલે, તેનો પ્રભાવ ભવિષ્યવાણીથી થશે

e) ઋણને રીકોલ કરવાનો અથવા ઉધારને એક્સેલરેટ કરવાનો નિર્ણય કરવામાં, કરેલ ઋણ ચુકવાનો મૌકો પર આધાર રાખવામાં આવશે

f) ઋણને પૂર્ણ અને અંતિમ ચુકવાની સ્થિતિમાં, જેમણે કંપનીનો કોઇ ન્યાયાત્મક હક અથવા લિન હોઈ શકે છે, કંપની બધા સક્યારત્મકો રિહા કરશે. જો સેટ ઓફ અધિકાર પ્રયોગ કરવામાં આવે છે, કંપની ગ્રાહકને તે બાબતમાં સમય સાથે સાથે સુચના આપશે અને તેમને જાહેર કરશે કે તેમ રાખશે કે બાકી બધા ચૂકવવામાં પરંતુ ચૂકવવામાં સુચના આપશે

g) કંપની ઋણના આવલેવાર પર તેમને તેમના અધિકારો, જવાબદારિઓ અને કર્તવ્યો વિશે માહિતી આપવામાં રહેશે. કંપની તેમને ઋણ ચુકવાનાં સ્થિતિ વિશે જાણકારી આપવામાં રહેશે અને જો તેમને કોઈ અવધારિત થાય છે તો પહેલાં તમારા દ્વારા આપેલા ન હોઈને કંપનીના નોટિસ/બ્રાન્ચ/હબ નોટિસ બોર્ડ અને કંપનીના વેબસાઇટ પર તેમને પરિસ્થિતિ માટે જાહેર કરવામાં આવશે

8. ગોપનીયતા

કંપની સાથે રાખવામાં આવતા ગ્રાહક માહિતિને કંપનીના નીતિઓ અને માર્ગદર્શનો મુજબ ખાસ અને ગોપનીય રીતે મનાવવામાં આવશે (ઋણ લાઇફ સાયકલ દરમિયાન અને ઋણની પૂર્ણ અને અંતિમ ચુકવણી પછી) . કંપની ગ્રાહકની આ માહિતિને કોઈનાં સાથે વહેચવવું નહીં, સમૂહ કંપનીઓ સહિત, ફક્ત નીચેના કેસમાં છેતરફ

a) કંપનીને અધિકૃત એજન્સીઓને માહિતી આપવાનો વધુ કારણ

b) જનરલ પબ્લિકની દિશામાં માહિતી આપવાનો કર્તવ્ય

c) તે કંપનીના હિતમાં માહિતી આપવાનો (ઉદાહરણ તરીકે, ફ્રોડને રોકવા) પરંતુ તે કંપની દ્વારા કોઇને પણ (સમૂહમાં અન્ય એન્ટિટીઝ સહિત) વધુ માટે ઉપયોગ થવામાં આવતો નથી. ગ્રાહકની માહિતીનો વપરાશ માર્કેટિંગ ઉદ્દેશથી પરંતુ તેમ વચ્ચે ગ્રાહકની પરવાહનો પરવાહ કરવામાં આવશે

d) જો ગ્રાહક લખાવટ સાથે માહિતી આપવાનો કંપની પરવાહ કરે છે, તો તે ગ્રાહકની ઉલાંબણ ગ્રાહક સંબંધિત / ઉપસહિત કંપનીઓ અથવા વ્યાપાર સાથે વારંવાર રચાયેલા રચાયેલા સંબંધિત કરવા માટે પ્રમાણપત્રનો પરવાહ કરવો. એ રણને ઋણ દસ્તાવેજમાં દાખલ થવામાં

આવશે.

9. ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઝ

a) લોન અરજી કરતાં સમયે, કંપની ગ્રાહકના વિવરોને ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઝ (CIBIL, એક્સપીરિયન, ઇક્વિફેક્સ અને CRIF હાય માર્ક) સાથે વાપરવાનો કારણ આપશે તાકી તેમનો ક્રેડિટ સ્કોર અને તેમના દાયિત્વો (તાત્કાલિક અને હાલના) તપાસી શકવામાં આવશે.
b) કંપની પરંતુ નિયમો દ્વારા નિર્ધારિત પ્રમાણે ગ્રાહકના પુનઃચુકવાના વિચારમાં, તમામ કર્જ ચૂકવવામાં નિયમિત છે. આ માટે પૈસા ચૂકવાના અવધિમાં પરંતુ ચૂકવવામાં નિયમિત છે.
c) કંપની ગ્રાહકને આ વિચાર વાપરવાના વિષયે સૂચન આપશે અને આ વિચારને ઋણ દસ્તાવેજમાં વચ્ચાંગયાં માટે અડથું કરવામાં આવશે. કંપની ગ્રાહકને પણ સમજાવવું છે કે ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઝના ભૂમિકા અને તેમ માહિતીનો પ્રભાવ તેમના જીવનમાં ક્રેડિટ મળવાના સાધનામાં થતો હોઈ શકે છે.
d) જો ગ્રાહક તેમના વિચારોની વચાલ કરવાની માગણી કરે છે, તો કંપની ગ્રાહક વચાલ કરવામાં આવશે કે કંપની દ્વારા ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઝને આપેલી માહિતીનો એક પ્રતિ છેલ્લી રૂપે તેમને પરંતુ માટે પ્રમાણપત્ર પરંતુ સંબંધિત ગ્રાહક દ્વારા માગવામાં આવશે.

10. ચૂકાદોનું સંગ્રહણ

a) છૂટથી સમયે, STAR HFL ગ્રાહકને ચૂકાદો પ્રક્રિયાના વિચારની વિગતો આપશે, જેમણે રીતે લોન રકમ, કાળ, અને વ્યાજ મુજબ EMI રકમ, ચૂકાદોનો શેડ્યૂલ, ચુકાદો ચક્ર, અને EMI ના નિયમિત તારીખ પર આધાર રાખતી જાણકારી. જો ગ્રાહક ચૂકાદોના શેડ્યૂલમાં અનુસરવામાં નિષ્ઠરાહિત રહે છે, તો કંપની માર્ગદર્શિકાઓ અને દેશના કાયદા અને પ્રમાણોના અનુસાર ચૂકાદોનું પુનરુદ્ધાર માટે પ્રક્રિયા અનુસરશે. આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને નોંધાવવામાં આવશે પરંતુ મુદ્દો, કોલ, ઇમેઇલ્સ, વ્યક્તિગત મુલાકાતો, ગ્રાહકને કાર્યાલયમાં ચૂકાદો માટે વધારાના સમય પરંતુ હેઠળનું કારણે પોસેશન લેવાનીકિયા સાથે.

b) STAR HFL સ્ટાફ અથવા કંપની અધિકૃત કરવામાં આવતા વ્યક્તિએ ગ્રાહકને પરંતુ જોઈશ, તેમણે ગ્રાહકના અનુરોધ પર કંપની દ્વારા જાહેર થવામાં આવતા અધિકારપત્ર અને પણ કંપનીની જાહેર થવાની ઓળખ કરવાનો હોઈશ અને પણ કંપની દ્વારા જાહેર કરવામાં આવતા પરસ્પર સંબંધનાં દરેક વિવરો ગ્રાહકને પ્રદાન કરવાનો હોઈશ

c) STAR HFL સ્ટાફ અથવા કંપની અધિકૃત વ્યક્તિ, ચૂકાદોનું સંગ્રહણ અને/અથવા પ્રસ્તાવના સંપત્તિના દાતાને, નેપાથ્યાના રાસ્તાએ અને તેમના નિયમો અને નિર્દિષ્ટ ચર્યાઓના આધારે ચૂકાદો સંગ્રહવાનું નીતિ પર અમલ કરવામાં આવશે.

- ગ્રાહકને તેમના પસંદગીના સ્થાને સામાન્ય રીતે અને તેમના નિવાસસ્થાનમાં અથવા

તેમના વ્યાપાર/વૃત્તાંતના સ્થાને સાથે સંપર્ક કરવામાં આવશે

- ગ્રાહકની ગોપનીયતાને માન્યતાનો યોગ્ય રહેવું
- ગ્રાહક સાથે સંલગ્નાતા વચ્ચાંગયાં પ્રવર્તન/વાતચીત
- ગ્રાહકને 0700 કલાક સવારથી 1900 કલાક સાંજે સંપર્ક કરવામાં આવશે, છેટછે ગ્રાહકના વ્યાપાર અથવા વૃત્તાંતના વિશે વિશેષ પરિસ્થિતિઓ અને
- ગ્રાહકની કલરીની ટાઇમ અને કોલના સંખ્યા, અને સંવાદના સારવાર લખવામાં આવશે
- મોકલવાના અવસરો તરીકે અનન્ય સમયોએ વર્ણવાના માટે મુરદો
- કોલ/વિઝિટ માટે અશોભની અવસરો જેવા અવસરો સહિત
- ચૂકાદોના બાબતમાં વાર્તાઓ અને અસંબંધીત વિવાદો સાથે મુકાબલા માટે બધી સહાય આપવામાં આવશે
- ગ્રાહકના સ્થાનના લવજવનું અને શિષ્ટાચારનું પાળન કરવું હોઈશ

11. ફેરફટકાઓ અને તકરારો

a) કંપનીએ ગ્રાહકોથી તકરારો અને તકરારો મેળવવા, તેમને મદદ કરવા અને તેને દૂર કરવા માટે એક સેટના પધ્ધતિઓ અને માર્ગદર્શિકાઓ સ્થાપિત કરી છે
b) માર્ગદર્શનો બોર્ડ દ્વારા રચવામાં આવવામાં આવે છે અને તેને કાર્યાલયોમાં અમલાવવા માટે મંજૂર કરવામાં આવે છે
c) કાર્યાલયના સ્ટાફે ગ્રાહકને તકરાર/તકરાર દાખલ કરવામાં મદદ કરવી અને ગ્રાહક દ્વારા સામનાની પરિસ્થિતિઓ/સમસ્યાઓના શ્રવણ કરવામાં મદદ કરવી જોઈએ
d) ગ્રાહકને તકરાર કઈ રીતે કરવી, તકરાર કઈ સ્થાને કરવી, કેમણે સંદેશ કરવું, ઉત્તર મળવો કયા રીતે અને તકરાર નિરાકરણ થવાના અગત્યનાં યાંત્રિકો શોધવાનાં બાબતમાં તેને જાણકાર કરવું જોઈએ
e) કંપની દ્વારા મેળવવામાં આવતી કોઈનાં લેખિત તકરારીને એક સમાહમાં પરિસ્થિતિજાણકારી અને ઉત્તર આપવો જરૂરી છે. આભારપત્રમાં ઉપસ્થિત અધિકારીના નામ, તેમનું/તેમનું નામ
f) જો તકરાર ફોન દ્વારા નોંધાવવી જાય તો, તો અધિકારી ગ્રાહકને ટર્ફે એક સંદર્ભ નંબર આપશે જેને ગ્રાહક તકરાર સંબંધી બતાવવાના સંબંધિત સર્વ ઇન્ટરએક્શનસમાં ઉપયોગ કરી શકે છે
g) પરીક્ષણ પછી, કંપની એક પ્રતિસાદ મોકલવામાં આવશે અથવા જો ઉત્તર આપવાની વધુ સમય જોઈએ તો, તો તેને છ સમાહે સંચાર કરવામાં આવશે
h) જો ગ્રાહક સંતોષપટ નથી, તો તેને તેની તકરાર ને નીચેની સુધી વધારવી જોઈએ

12. સામાન્ય

a) કંપની ગ્રાહક ઋણ અરજી પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકની વિગતોની ચકાસણી માટે તેમનો સંપર્ક કરીને / તેમના નિવાસ / વ્યાપારસ્થાન / રોજગારસ્થાનની માટે ટેલિફોન / વ્યક્તિગત સંદર્ભમાં તેમનો સંપર્ક કરવાનો પ્રક્રિયાશીલ રહેશે. કંપની ટેબ દ્વારા મોબાઇલ એપ્લિકેશનમાં ટેલિફોન પર સંપૂર્ણ ચર્ચાનો રેકોર્ડ કરશે / વીડિયો રેકોર્ડ કરશે

b) ગ્રાહકના અનુમતિથી, બેંક એકાઉન્ટ એકસરખું એક્સેસ કરવામાં કંપની, એક્રિડિટ એપ્રેઝલ પ્રક્રિયાના ભાગાંતરાણ રૂપે, તેને રીડ ઓનલી સ્થિતિમાં એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટનો ઍક્સેસ કરવામાં આવશે, જેને ક્રેડિટ એપ્રેઝલ પ્રક્રિયાના ભાગાંતરાણ રૂપે ડાઉનલોડ કરવાનો આવશે. જ્યારે તે લાગુ થવાનો છે, ત્યારે ગ્રાહકે એના હાર્ડ કોપિઓ પ્રદાન કરવાનું છે

c) ગ્રાહકને જાણવામાં આવશે કે જો કંપનીએ તેમના એકાઉન્ટ પર એક લેનને તપાસવાની આવશ્યકતા હોય છે અને તેને જાહેરી/અન્ય તપાસણી એજન્સીસ સાથે જોડાવવી પડશે, તો ગ્રાહકને સહયોગ કરવામાં આવશે

d) કંપની ગ્રાહકને સલાહ આપશે કે જો તે કેમણે ફ્રોડ્યુલેન્ટ રીતે વર્તાવે છે, તો તે તેમના એકાઉન્ટ પર તમામ નુકસાન માટે જવાબદાર રહેશે અને જો તે વિવેકથી વર્તવું છે અને આવરણપ્રદાન થતા નુકસાન સાથે જો તે તમારી જવાબદારી થાય છે

e) કંપની ગ્રાહકોને જાતિ, જાત, લિંગ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ધર્મ અથવા અશક્તાને આધારભૂત પરિકલ્પનાઓ પર ભેદભાવ નથી કરશે

f) કંપની એક ઋણ ખાતાના સ્થાનાંતર/શિફ્ટિંગ માટેના અનુરોધોને, શક્રિય રહેશે, અથવા ઋણ મોકલવા વચ્ચે એક બેંક / આર્થિક સંસ્થાથી, સામાન્ય રીતે પ્રક્રિયામાં મોકલવાની છે

g) કંપની પ્રવૃત્તિ/શાખાના બંધારણ/શિફ્ટિંગની ઘટનામાં, ગ્રાહકને નોટિસ આપશે.