



શુભમ હાઉસિંગ ડેવલપમેન્ટ ફાઇનાન્સ કંપની લિમિટેડ

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

આવૃત્તિ નિયંત્રણ				
પોલિસી માલિક (દ્વારા તૈયાર કરાયેલ)	છેલ્લું પુનરાવર્તન	વર્તમાન સમીક્ષા	આવૃત્તિ	મંજૂર સત્તાધિકારી
ગ્રાહક સેવા ટીમ	09.08.2022	09.02.2024	ફેબ્રુઆરી '24	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ
વ્યાજ વસૂલવા અંગે એફપીસીની માર્ગદર્શિકા	09.02.2024	16.05.2024	મે '24	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ
કોલેટરલ ડોક્યુમેન્ટ્સ સોંપવા અંગે એફપીસીની માર્ગદર્શિકા	16.05.2024	13.02.2026	ફેબ્રુઆરી '26	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

શુભમના ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ્સ વિશે જાણો અહીં.

શુભમ હાઉસિંગ ડેવલપમેન્ટ ફાઇનાન્સ કંપની લિમિટેડ. ("શુભમ" અથવા "કંપની") હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપની હોવાને કારણે, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા ("આરબીઆઈ") દ્વારા જારી કરાયેલ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ પરની માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરવું જરૂરી છે.

આ દસ્તાવેજ લોન મેળવવા માટે અને લોન મંજૂર થયા પછી ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારો માટે તેના ગ્રાહકો સાથે ન્યાયી અને પારદર્શક વ્યવહાર સુનિશ્ચિત કરવા માટે કંપની દ્વારા અનુસરવાની જરૂર છે તે પદ્ધતિઓની વિગતો પ્રદાન કરે છે. આ કોડ કર્મચારીઓને વધુ સારી ગ્રાહક સેવા પ્રદાન કરવા અને તેના ગ્રાહકો સાથેના વ્યવસાયિક વ્યવહારમાં પારદર્શિતા જાળવવા માટે સક્ષમ બનાવશે. કોડમાં નીચેના યાવીરૂપ તત્વો છે.

કોડનો ઉપયોગ

આ સંહિતા તમામ ઉત્પાદનો અને સેવાઓને લાગુ પડશે, પછી ભલે તે કંપની, તેની પેટાકંપનીઓ અથવા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ્સ (સ્વ-માલિકીની અને/અથવા આઉટસોર્સિંગ વ્યવસ્થા હેઠળ) કાઉન્ટર પર, ફોન પર, પોસ્ટ દ્વારા, ઇન્ટરેક્ટિવ ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો દ્વારા, ઇન્ટરનેટ પર અથવા અન્ય કોઈ પદ્ધતિ દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવી હોય.

આ કોડ કંપનીના તમામ કર્મચારીઓ અને તમામ ઉત્પાદનો અને સેવાઓના સંદર્ભમાં તેના વ્યવસાય દરમિયાન તેનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત અન્ય વ્યક્તિઓને પણ લાગુ પડશે. ફેર પ્રેક્ટિસ કોડની નકલ કંપનીની તમામ ઓફિસો/શાખાઓમાં પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે. એફપીસીની એક નકલ કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

સંહિતાના ઉદ્દેશો[ફેરફાર કરો]

- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવામાં લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરીને સારી અને વાજબી પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવું.
- પારદર્શિતા વધારવા માટે, જેથી ગ્રાહક સેવાઓ પાસેથી વાજબી રીતે શું અપેક્ષા રાખી શકે છે તેની વધુ સારી સમજ મેળવી શકે,
- ઉચ્ચ ઓપરેટિંગ ધોરણો પ્રાપ્ત કરવા માટે, સ્પર્ધા દ્વારા, બજાર દળોને પ્રોત્સાહિત કરવા.
- ગ્રાહક અને કંપની વચ્ચે વાજબી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવા માટે.
- હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ સિસ્ટમમાં વિશ્વાસ વધારવા માટે.

પ્રતિબદ્ધતા

હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ ઉદ્યોગમાં પ્રવર્તતી પ્રમાણભૂત પ્રથાઓને પહોંચી વળવા માટે અખંડિતતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંત પર તમામ વ્યવહારોમાં વાજબી અને વાજબી રીતે કાર્ય કરવા માટે કંપની આ સંહિતાનું પાલન કરશે.

કંપની ગ્રાહકોને સ્પષ્ટ અને પારદર્શક માહિતી પૂરી પાડશે જેથી તેઓ વ્યાજ દર અને સર્વિસ ચાર્જ સહિત ઓફર કરવામાં આવતા ઉત્પાદનો અને સેવાઓના નિયમો અને શરતોને સમજી શકે.

ગ્રાહકોને ઉપલબ્ધ લાભો.

કંપનીના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ અક્ષરશઃ અને ભાવના બંનેમાં સંબંધિત કાયદાઓ અને નિયમોને પૂર્ણ કરશે.

કંપની ભૂલો સુધારવા માટે ઝડપથી કાર્યવાહી કરશે અને આ સંહિતાના ઉદ્દેશોને ધ્યાનમાં રાખીને તેના ગ્રાહકો દ્વારા દાખલ કરવામાં આવેલી ફરિયાદોમાં ભાગ લેશે.

કંપની ઉંમર, જાતિ, જાતિ, લિંગ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ધર્મ અથવા વિકલાંગતાના આધારે તેના સંભવિત/હાલના ગ્રાહકો વચ્ચે ભેદભાવ કરશે નહીં. જો કે, હાઉસિંગ લોન પ્રોડક્ટ્સમાં ઉલ્લેખિત પ્રતિબંધો, જો કોઈ હોય તો, લાગુ કરવાનું ચાલુ રહેશે.

કોડની એક નકલ કોઈપણ હાલના ગ્રાહકને વિનંતી પર પ્રદાન કરી શકાય છે. અપડેટ કરાયેલ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડની એક વખતની નકલ તમામ હાલના ગ્રાહકોને તે અમલમાં આવે તે પછી પૂરી પાડવામાં આવશે.

ડિસ્ક્લોઝર અને પારદર્શિતા

કંપની વ્યાજ દર, સામાન્ય ફી અને ચાર્જિસ વિશે માહિતી પ્રદાન કરશે:

શાખાઓમાં નોટિસ લગાવવી

જ્યારે વિનંતી કરવામાં આવે ત્યારે ટેરિફ શેડ્યૂલ પ્રદાન કરવું.

કંપનીની વેબસાઈટ દ્વારા

નિયુક્ત સ્ટાફ દ્વારા

ગોપનીયતા

કંપની એવી વ્યક્તિગત માહિતી એકત્રિત કરશે કે જે તે માને છે કે તે ગ્રાહકની પ્રોફાઇલને સમજવા અને તેના વ્યવસાયને ચલાવવા માટે જરૂરી છે.

કંપની ગ્રાહકોની તમામ વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય ગણશે અને કોઈ પણ કાયદા અથવા નિયમનકારો અથવા કેડિટ એજન્સીઓ સહિતના સરકારી સત્તાવાળાઓ દ્વારા જરૂરી ન હોય અથવા જ્યાં ગ્રાહક દ્વારા માહિતીની વહેંચણીની મંજૂરી આપવામાં આવી હોય ત્યાં સુધી કોઈ તૃતીય વ્યક્તિને કોઈ માહિતી જાહેર કરશે નહીં. જો કંપની સહાયક સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે કોઈ તૃતીય પક્ષની સેવાઓનો લાભ લેશે, તો કંપનીએ જરૂરી રહેશે કે આવા તૃતીય પક્ષો ગ્રાહકોની વ્યક્તિગત માહિતીને સમાન ગોપનીયતા સાથે સંભાળે.

લોન માટેની અરજીઓ અને તેની પ્રક્રિયા

- ઋણ લેનાર સાથેના તમામ સંદેશાવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજી શકાય તેવી ભાષામાં હોવા જોઈએ.
- લોન કરારમાં ગ્રાહક પાસેથી વસૂલવામાં આવતા વ્યાજના દર તેમજ લોનને લગતા અન્ય ચાર્જિસ જેવા કે પ્રોસેસિંગ ફી, ચેક બાઉન્સ ચાર્જ, લોનની રકમ મંજૂર/વિતરણ ન કરવામાં આવે તો રિફંડેબલ ફીની રકમ, પ્રી-પેમેન્ટ વિકલ્પો અને ચાર્જ, જો કોઈ હોય તો, વિલંબિત ચુકવણી માટે દંડ ચાર્જ/દંડ વગેરેનો ખુલાસો કરવામાં આવ્યો છે.
- કંપનીએ પારદર્શક રીતે લોન અરજીની પ્રક્રિયા/મંજૂરીમાં સામેલ તમામ ચાર્જિસનો સમાવેશ કરીને 'ઓલ ઇન કોસ્ટ' જાહેર કરવો આવશ્યક છે. એ પણ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે આવા ચાર્જ/ફી ભેદભાવ વગરના હોય.
- લોન એપ્લિકેશન ફોર્મમાં જરૂરી માહિતી શામેલ હોવી જોઈએ જે ઉધાર લેનારના હિતને અસર કરે છે, જેથી અન્ય એયએફસી દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને ઋણ લેનાર દ્વારા માહિતગાર નિર્ણય લઈ શકાય.
- લોન એપ્લિકેશન ફોર્મ અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજોની સૂચિ સૂચવી શકે છે.
- તમામ લોન અરજીઓની પ્રાપ્તિ માટે સ્વીકૃતિ આપવામાં આવશે. પ્રાધાન્યમાં, લોન અરજીઓનો નિકાલ કરવામાં આવશે તે સમયમર્યાદા પણ સ્વીકૃતિમાં દર્શાવવી જોઈએ.
- કંપની વાજબી સમયગાળામાં લોન અરજીઓની ચકાસણી કરશે.

લોન મૂલ્યાંકન, શરતો/શરતો અને લોન અરજીના અસ્વીકારની સંદેશાવ્યવહાર.

- સામાન્ય રીતે લોન અરજીની પ્રક્રિયા માટે જરૂરી તમામ વિગતો અરજી સમયે કંપની દ્વારા એકત્રિત કરવામાં આવશે. જો તેને કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર હોય, તો ગ્રાહકને તે પ્રદાન કરવા માટે જાણ કરવામાં આવશે.
- કંપની મંજૂર પત્ર દ્વારા અથવા અન્યથા મંજૂર કરાયેલી લોનની રકમ સાથે વાર્ષિક વ્યાજ દર, અરજીની પદ્ધતિ, ઈએમઆઈ માળખું, પૂર્વયુક્તવણી ચાર્જિસ સહિતના તમામ નિયમો અને શરતો સાથે લેખિતમાં જણાવશે અને ઋણ લેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની લેખિત સ્વીકૃતિ તેના રેકૉર્ડ પર રાખશે.
- લોનની મંજૂરી/વિતરણના અસ્વીકારના કિસ્સામાં, નિર્ણય લેનારને લેખિતમાં જાણ કરવામાં આવશે. અસ્વીકારનું કારણ પણ લેખિતમાં જણાવવામાં આવશે. જો દરખાસ્ત કંપનીના આંતરિક ઉત્પાદન પરિમાણોને પૂર્ણ કરતી નથી, તો ઋણ લેનારને તે મુજબ જાણ કરવામાં આવશે.
- કંપની લોન કરારમાં મોડી ચુકવણી માટે દંડ શુલ્કનો ઉલ્લેખ કરશે.
- ઋણ લેનાર લોનની મંજૂરી/વિતરણ સમયે લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા તમામ એન્ક્લોઝર્સની દરેક નકલ સાથે લોન કરારની નકલ મેળવવા માટે હકદાર રહેશે.

નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

- લોન કરાર/મંજૂરીના પત્રમાં આપેલા વિતરણના સમયપત્રક અનુસાર વિતરણ કરવું જાઇએ.
- શુભમ દ્વારા ચેક અથવા પે ઓર્ડર અથવા ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ જારી કરીને અથવા નિયુક્ત બેંક ખાતામાં ઇલેક્ટ્રોનિક ક્રેડિટ દ્વારા વિતરણ કરવામાં આવશે, જેની વિગતો અહીં શેડ્યૂલમાં ઉલ્લેખિત કરવામાં આવી છે. લોન ચેક સોંપવામાં આવે તે તારીખથી વિતરિત કરવામાં આવી હોવાનું માનવામાં આવશે અથવા, વિતરણના ઇલેક્ટ્રોનિક/ઓનલાઇન ટ્રાન્સફરના કિસ્સામાં, આવા ટ્રાન્સફરની તારીખથી, અને લોન પરનું વ્યાજ ઉપરોક્ત તારીખથી શુભમની તરફેણમાં ઉભું થવાનું શરૂ થશે, પછી ભલે તે મેળવેલી રકમ ખરેખર ઉધાર લેનાર દ્વારા ઉપાડવામાં આવી છે કે નહીં અથવા શુભમ દ્વારા સોંપવામાં આવેલ ચેક/પે ઓર્ડર/ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ રોકડ કે નહીં.
- કંપની ઋણ લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઋણ લેનારને સમજી શકાય તેવી ભાષામાં નોટિસ આપશે જેમાં વિતરણનું સમયપત્રક, વ્યાજ દર, દંડ ચાર્જ (જો કોઈ હોય તો), સર્વિસ ચાર્જિસ, પ્રીપેમેન્ટ ચાર્જ, અન્ય લાગુ ફી/ચાર્જિસ વગેરે સહિતના નિયમો અને શરતોમાં કોઈ પણ ફેરફાર થશે. કંપનીએ એ પણ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે વ્યાજ દરો અને ચાર્જમાં ફેરફાર ફક્ત સંભવિત રીતે જ પ્રભાવિત થાય છે.
- જો આવો ફેરફાર ગ્રાહકને ગેરફાયદા માટે હોય, તો તે/તેણી 60 દિવસની અંદર અને નોટિસ વિના તેનું/તેણીનું ખાતું બંધ કરી શકે છે અથવા તેને બદલી શકે છે.

- e. જો ગ્રાહક 60 દિવસની અંદર લોન ફોરક્લોઝ કરે છે કારણ કે તે આવા વધારા માટે સંમત નથી, તો કંપની ખાતરી કરશે કે કોઈ વધારાનું વ્યાજ વસૂલવામાં નહીં.
- f. કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને રિકોલ કરવા/વેગ આપવાનો નિર્ણય અથવા વધારાની જામીનગીરીઓ મેળવવાનો નિર્ણય લોન કરાર સાથે સુસંગત હોવો જોઈએ.
- g. કંપની તમામ બાકી નીકળતી રકમની ચુકવણી પર અથવા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ અને લોનની બાકી રકમની પ્રાપ્તિ પર તમામ સિક્યોરિટીઝ મુક્ત કરશે, જે કંપની ઉધાર લેનાર સામે હોઈ શકે તેવા કોઈપણ અન્ય દાવા માટે કોઈપણ કાયદેસર અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધિન છે. જો સેટઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવો હોય, તો ઋણ લેનારને બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ / ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની સિક્યોરિટીઝને જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તે શરતો વિશેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે તેના વિશે નોટિસ આપવામાં આવશે.

ફરિયાદો અને ફરિયાદો

- a. ઓનલાઇન પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદો અને ફરિયાદો મેળવવા, નોંધાવવા અને નિકાલ કરવા માટે કંપની પાસે સિસ્ટમ અને પ્રક્રિયા રહેશે.
- b. કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સે ફરિયાદો અને ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે સંસ્થામાં યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ બનાવવી જોઈએ. આવી મિકેનિઝમે સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે ધિરાણ આપતી સંસ્થાના કાર્યકર્તાઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદોને ઓછામાં ઓછા આગલા ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવે.
- c. કંપની કાયદાના માળખામાં ગ્રાહક સંતોષ માટે પ્રયત્નશીલ રહેશે, અપનાવેલી નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ.
- d. કોઈ પણ ફરિયાદના કિસ્સામાં, ગ્રાહક વ્યવસાય સ્થળના પ્રભારીનો સંપર્ક કરી શકે છે જ્યાં તેનું/તેણીનું ખાતું હતું અને ઇન્યાર્જ પાસે ઉપલબ્ધ 'ફરિયાદ રજિસ્ટર'માં ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે. ફરિયાદ નોંધાવ્યા પછી, ગ્રાહકે ભાવિ સંદર્ભ માટે ફરિયાદ નંબર અને તારીખ મેળવવી જોઈએ.
- e. તમામ કચેરીઓ/શાખાઓએ ઓફિસનું સરનામું, ઇ-મેઇલ આઈડી, ફોન નંબર વગેરે પ્રદર્શિત કરવાની રહેશે જ્યાં ફરિયાદ કરી શકાય અને કોની પાસે ફરિયાદ કરી શકાય.
- f. કંપની ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાના એક મહિનાની અંદર ફરિયાદનું નિરાકરણ લાવવાનો પ્રયાસ કરશે.
- g. જો પ્રતિસાદ અસંતોષકારક હોય, અથવા કોઈ પ્રતિસાદ પ્રાપ્ત ન થાય તો, ફરિયાદ - હેડ ઓફ કેડિટ એન્ડ સર્વિસને આગળ વધારવી જોઈએ.

- h. જો ગ્રાહક તરફથી લેખિતમાં ફરિયાદ પ્રાપ્ત થઈ હોય, તો કંપની તેને / તેણીને એક અઠવાડિયાની અંદર સ્વીકૃતિ/પ્રતિસાદ મોકલવાનો પ્રયાસ કરશે.
- i. સ્વીકૃતિમાં તે અધિકારીનું નામ અને હોદ્દો હોવો જોઈએ જે ફરિયાદનો સામનો કરશે.
- j. જો ફરિયાદ ફોન પર પ્રસારિત કરવામાં આવે તો ગ્રાહકને ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર આપવામાં આવશે અને વાજબી સમયગાળાની અંદર પ્રગતિની જાણ કરવામાં આવશે.
- k. કંપનીના કાર્યકર્તાઓના નિર્ણયોને કારણે ઉદ્ભવતા કોઈ પણ વિવાદનો નિકાલ હેડ કસ્ટમર સર્વિસિસ દ્વારા કરવામાં આવશે

પ્રાપ્ત થયેલી તમામ ફરિયાદો માટે નીચેની ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાનું પાલન કરવામાં આવશે.

સ્તર 1- શુભમ શાખા/ટોલ ફ્રી નંબર/ઇ-મેઇલ/પોર્ટલ

ગ્રાહક તેમની ફરિયાદ નોંધાવવા માટે શાખાની મુલાકાત લઈ શકે છે અથવા 1800-258-2225 પર કોલ કરી શકે છે. ફરિયાદ customercare@shubham.co પર ઇ-મેઇલ પણ કરી શકાય છે.

ગ્રાહકને એક અઠવાડિયાની અંદર સ્પષ્ટતા સાથે જવાબ આપવામાં આવશે. ગ્રાહકની ફરિયાદના પ્રતિભાવ/સ્વીકૃતિમાં તે અધિકારીનું નામ અને હોદ્દો હોવો જોઈએ જે ફરિયાદનો સામનો કરશે. જો ફરિયાદ કંપનીના નિયુક્ત ટેલિફોન હેલ્પડેસ્ક અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર ફોન પર પ્રસારિત કરવામાં આવે તો ગ્રાહકને ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર આપવામાં આવશે અને વાજબી સમયગાળામાં પ્રગતિની જાણ કરવામાં આવશે.

સ્તર 2- ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી

જો ગ્રાહકને ઉપરોક્ત એક અઠવાડિયાની સમયરેખામાં કોઈ પ્રતિસાદ ન મળે અથવા શાખા દ્વારા આપવામાં આવેલા પ્રતિભાવથી સંતુષ્ટ ન હોય તો, ૭ દિવસ પછી ગ્રાહક ફરિયાદ/ફરિયાદને ગુરુગામ ખાતેની કોર્પોરેટ ઓફિસમાં અથવા શુભમના કસ્ટમર કેર ઓફિસર/ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને સંબોધીને પત્ર દ્વારા અથવા ઇમેઇલ દ્વારા મોકલી શકે છે:

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી

સુશ્રી કનિકા શર્મા

ઇ mail-GRO@shubham.co,

ફોન નંબર- 0124-6631140

શુભમ હાઉસ, 425,

ઉધોગ વિહાર તબક્કો-IV, ગુડગાંવ,
હરિયાણા - 122015

લેવલ-3 – નેશનલ હાઉસિંગ બેંક

જો ગ્રાહકને એક મહિનાના સમયગાળામાં શુભમ તરફથી પ્રતિસાદ ન મળે અથવા શુભમ દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા ઠરાવથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો તે તેની ફરિયાદ નોંધાવીને નેશનલ હાઉસિંગ બેંકના ફરિયાદ નિવારણ સેલનો સંપર્ક કરી શકે છે.

- ઓનલાઇન મોડમાં લિંક પર <https://grids.nhbonline.org.in>
- લિંક https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf પર ઉપલબ્ધ નિર્ધારિત ફોર્મેટમાં પોસ્ટ દ્વારા ઓફલાઇન મોડમાં
- પ્રતિ
ફરિયાદ નિવારણ વિભાગ
નેશનલ હાઉસિંગ બેંક,
૩ થી ૫ માળ, કોર ૫ એ, ઈન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર, લોધી
રોડ, નવી દિલ્હી - 110003

વાજબી આચારસંહિતા સંહિતાની ભાષા અને પદ્ધતિ

ઉપરોક્ત નિર્દેશોના આધારે વાજબી વ્યવહાર સંહિતા (જે પ્રાધાન્યમાં સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજી શકાય તેવી ભાષામાં હોવી જોઈએ) કંપની દ્વારા તેમના બોર્ડની મંજૂરી સાથે લાગુ કરવામાં આવશે. કંપનીને ફેર પ્રેક્ટિસ કોડનો મુસદ્દો તૈયાર કરવાની સ્વતંત્રતા હશે, જે નિર્દેશોનો અવકાશ વધારશે પરંતુ ઉપરોક્ત દિશાનિર્દેશોની અંતર્ગત ભાવનાનું કોઈ પણ રીતે બલિદાન આપશે નહીં. વિવિધ હિતધારકોની માહિતી માટે તેને તેમની વેબસાઇટ પર મૂકવામાં આવશે.

વધુ પડતા વ્યાજનું નિયમન.

કંપનીનું બોર્ડ ભંડોળની કિંમત, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યાજ દરનું મોડેલ અપનાવશે અને લોન અને એડવાન્સ માટે વસૂલવામાં આવતા વ્યાજનો દર નક્કી કરશે. વ્યાજનો દર અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ અને વિવિધ શ્રેણીના ઋણ લેનારાઓને વ્યાજના વિવિધ દર વસૂલવા માટેના તર્ક ઋણ લેનાર અથવા ગ્રાહકને અરજી ફોર્મમાં જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂર પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે. બોર્ડ પાસે દંડાત્મક ચાર્જ (જો કોઈ હોય તો) માટે સ્પષ્ટ રીતે નિર્ધારિત નીતિ પણ હશે.

વ્યાજના દરો અને જોખમોના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ અને દંડ ચાર્જ (જો કોઈ હોય તો) પણ વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે અથવા સંબંધિત અખબારોમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવશે. જ્યારે પણ વ્યાજના દરમાં ફેરફાર થાય ત્યારે વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત અથવા અન્યથા પ્રકાશિત કરવામાં આવેલી માહિતીને અપડેટ કરવામાં આવશે.

વ્યાજ અને દંડ ચાર્જનો દર (જો કોઈ હોય તો) વાર્ષિક દર હોવો આવશ્યક છે જેથી ઉધાર લેનારને ખાતામાં વસૂલવામાં આવતા ચોક્કસ દરો વિશે જાણ થાય. ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી એકત્રિત કરવામાં આવેલા હતામાં વ્યાજ અને મુદ્દલ વચ્ચેના વિભાજનને સ્પષ્ટપણે સૂચવવું જોઈએ.

વધુ પડતું વ્યાજ વસૂલવામાં આવે છે.

ચોક્કસ સ્તરથી વધુના વ્યાજના દરો અતિશય હોવાનું જોવામાં આવી શકે છે અને ન તો ટકાઉ હોઈ શકે છે અને ન તો સામાન્ય નાણાકીય વ્યવહારને અનુરૂપ હોઈ શકે છે. કંપની વ્યાજ દરો અને પ્રોસેસિંગ અને અન્ય ચાર્જોસ (જો કોઈ દંડ ચાર્જ સહિત) નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ નક્કી કરશે. આ સંદર્ભે લોનના નિયમો અને શરતોના સંદર્ભમાં પારદર્શિતા અંગે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડમાં નિર્દેશોને ધ્યાનમાં રાખવાના છે. શુભમે ઉધાર લેનારાઓ સાથેના સંદેશાવ્યવહારમાં પૂરતી પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે પ્રક્રિયા અને કામગીરી પર દેખરેખ રાખવા માટે આંતરિક મિકેનિઝમ મૂકવું જોઈએ.

દંડ ચાર્જ

કંપની ચાર્જના સમયપત્રકમાં જણાવ્યા મુજબ દંડ ચાર્જ વસૂલશે.

જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ

- કંપની ખાતરી કરશે કે તમામ જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સામગ્રી સ્પષ્ટ છે, અને ગેરમાર્ગે દોરતી નથી. આ આચારસંહિતા ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે કંપનીના સેલ્સ એસોસિએટ્સ/પ્રતિનિધિઓને લાગુ પડશે જ્યાં સુધી તે લાગુ પડે છે.
- કંપની, સમયાંતરે, ગ્રાહકોને તેમના દ્વારા લેવામાં આવેલા તેમના ઉત્પાદનોની વિવિધ સુવિધાઓની જાણ કરી શકે છે. ઉત્પાદનો/સેવાઓના સંદર્ભમાં તેમના અન્ય ઉત્પાદનો અથવા પ્રમોશનલ ઓફર્સ વિશેની માહિતી ગ્રાહકોને ત્યારે જ જણાવી શકાય છે જો તેણે/તેણીએ આવી માહિતી/સેવા મેળવવા માટે તેમની સંમતિ આપી હોય.

- c. ગ્રાહક તરફથી કોઈ ફરિયાદ પ્રાપ્ત થાય કે કંપનીના પ્રતિનિધિ/ડીએસએ કોઈ પણ અયોગ્ય વર્તન કર્યું છે અથવા આ સંહિતાનું ઉલ્લંઘન કર્યું છે, તો તપાસ કરવા અને ફરિયાદનું સંચાલન કરવા અને નુકસાનની ભરપાઈ કરવા માટે યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવશે.
- d. જ્યારે પણ કોઈ તૃતીય પક્ષની સેવાઓનો ઉપયોગ સહાયક સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે કરવામાં આવે છે, ત્યારે કંપનીએ ખાતરી કરવી જોઈએ કે આવી તૃતીય-પક્ષ ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતી (જો આવા તૃતીય પક્ષો માટે ઉપલબ્ધ હોય તો) કંપનીની જેમ જ ગોપનીયતા અને સુરક્ષાની ડિગ્રી સાથે સંચાલિત કરે છે.
- e. કંપની ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઓ (ડીએસએ)ને આચારસંહિતા સૂચવશે, જેમની સેવાઓ કંપની ઉત્પાદનો/સેવાઓના માર્કેટિંગનો લાભ લઈ શકે છે, જે અન્ય બાબતોની સાથે વ્યક્તિગત રીતે અથવા ફોન દ્વારા ઉત્પાદનો વેચવા માટે ગ્રાહકનો સંપર્ક કરે ત્યારે તેમને પોતાની ઓળખ આપવી જરૂરી છે.
- f. કોઈપણ મીડિયા અને પ્રમોશનલ સાહિત્યમાં કોઈપણ જાહેરાતમાં કે જે સેવા અથવા ઉત્પાદન તરફ ધ્યાન દોરે છે અને વ્યાજ દરના સંદર્ભનો સમાવેશ કરે છે, કંપની એ પણ સૂચવે છે કે અન્ય ફી અને ચાર્જીસ લાગુ પડશે કે નહીં, અને સંબંધિત નિયમો અને શરતોની સંપૂર્ણ વિગતો વિનંતી પર અથવા વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે.
- g. કંપની તેમની શાખાઓમાં નોટિસ લગાવીને વ્યાજ દર, સામાન્ય ફી અને ચાર્જીસ (જો કોઈ દંડ ચાર્જ સહિત) વિશેની માહિતી પૂરી પાડશે; ટેલિફોન અથવા હેલ્પલાઇન દ્વારા; કંપનીની વેબસાઇટ પર; નિયુક્ત સ્ટાફ / હેલ્પ ડેસ્ક દ્વારા; અથવા સર્વિસ ગ્રાઇડ/ટેરિફ શેડ્યૂલ પ્રદાન કરવું.
- h. કંપનીના પ્રતિનિધિ/કુરિયર અથવા ડીએસએ કોઈ પણ અયોગ્ય આચરણમાં સામેલ થયા છે અથવા આ સંહિતાનું ઉલ્લંઘન કર્યું છે તેવી કોઈ ફરિયાદ ગ્રાહક તરફથી પ્રાપ્ત થાય તો તપાસ કરવા અને ફરિયાદનું નિવારણ કરવા અને નુકસાનની ભરપાઈ કરવા માટે યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવશે.
- i. કંપની બોર્ડની મંજૂરી સાથે ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્ટો (ડીએસએ)/ડાયરેક્ટ માર્કેટિંગ એજન્ટો (ડીએમએ) માટે આદર્શ આચારસંહિતા અપનાવશે.

બાંધધરી આપનારાઓ

જ્યારે કોઈ વ્યક્તિને લોન માટે બાંધધરી આપનાર ગણવામાં આવે છે, ત્યારે કંપની તેને/તેણીને નીચેની સ્વીકૃતિ હેઠળ જાણ કરશે:

- a. બાંધધરી આપનાર તરીકે જવાબદારીની શરતો દર્શાવતી ગેરંટી પત્ર / ખત.
- b. કંપની તેને/તેણીને લોનની સર્વિસિંગમાં કોઈ પણ ડિફોલ્ટ વિશે જાણ કરશે, જે માટે તે ગેરેન્ટર તરીકે ઉભો છે.
- c. કંપની તેને/તેણીને ઋણ લેનારની નાણાકીય સ્થિતિમાં કોઈ પણ ભૌતિક પ્રતિકૂળ ફેરફારો વિશે માહિતગાર રાખશે, જેના માટે તે બાંધધરી આપે છે.

- d. તે / તેણી કંપની માટે પ્રતિબદ્ધ જવાબદારીની રકમ.
- e. એવા સંજોગોમાં કંપની તેને/તેણીની જવાબદારીની ચુકવણી કરવા માટે કહેશે.
- f. જો તે/તેણી બાંયધરી આપનાર તરીકે ચુકવણી કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો કંપનીએ કંપનીમાં તેના/તેણીના અન્ય નાણાંનો આશરો લીધો છે કે કેમ
- g. શું બાંયધરી આપનાર તરીકેની તેની જવાબદારીઓ ચોક્કસ જથ્થા સુધી મર્યાદિત છે અથવા તે અમર્યાદિત છે; અને
- h. સમય અને સંજોગોમાં બાંયધરી આપનાર તરીકેની તેની જવાબદારીઓ ડિસ્ચાર્જ કરવામાં આવશે તેમજ કંપની તેને આ વિશે જાણ કરવાની રીત પણ.
- i. જો બાંયધરી આપનાર લેણદાર / ધિરાણકર્તા દ્વારા કરવામાં આવેલી માંગનું પાલન કરવાનો ઇનકાર કરે છે, બાકી નીકળતી રકમની ચુકવણી કરવા માટે પૂરતા સાધનો હોવા છતાં, આવા બાંયધરી આપનારને પણ વિલક્રુલ ડિફોલ્ટર તરીકે ગણવામાં આવશે.

ગોપનીયતા અને ગોપનીયતા

ગ્રાહકોની તમામ વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય ગણવામાં આવશે (ગ્રાહકો હવે ગ્રાહકો ન હોય ત્યારે પણ) અને નીચેના સિદ્ધાંતો અને નીતિઓ દ્વારા માર્ગદર્શન આપવામાં આવશે. કંપની ગ્રાહક એકાઉન્ટ્સને લગતી માહિતી અથવા ડેટા જાહેર કરશે નહીં, પછી ભલે તે ગ્રાહકો દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવે અથવા અન્યથા, નીચેના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓ સિવાય અન્ય કોઈને પણ જાહેર કરશે નહીં.

- a. જો માહિતી કાયદા દ્વારા અથવા નિયમનકારના નિર્દેશ દ્વારા આપવાની હોય.
- b. જો માહિતી જાહેર કરવાની જનતા પ્રત્યેની ફરજ છે
- c. જો કંપનીના હિતને કારણે તેમને માહિતી આપવાની જરૂર પડે (ઉદાહરણ તરીકે, છેતરપિંડી અટકાવવા માટે) તેનો ઉપયોગ ગ્રાહકો અથવા ગ્રાહકના એકાઉન્ટ્સ વિશેની માહિતી અન્ય કોઈને આપવા માટેના કારણ તરીકે કરવામાં આવશે નહીં.
- d. જો ગ્રાહક કંપનીને માહિતી જાહેર કરવા અથવા ગ્રાહકની પરવાનગી સાથે કહે છે.
- e. ગ્રાહકને તેના/તેણીના વિશેના વ્યક્તિગત રેકૉર્ડ્સને એક્સેસ કરવા માટે હાલના કાનૂની માળખા હેઠળ તેના/તેણીના અધિકારોની હદ અંગે જાણ કરવામાં આવશે.
- f. કંપની લોન કરાર હેઠળ ગ્રાહક દ્વારા અધિકૃત હદ સુધી જ વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ કરશે.
- g. જો કંપનીને ગ્રાહકો વિશે સંદર્ભ આપવા માટે કહેવામાં આવે છે, તો તેઓ તેને આપતા પહેલાં તેની લેખિત પરવાનગી મેળવશે.

કંપની સહિત કોઈ પણ વ્યક્તિ દ્વારા માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ કરશે નહીં, સિવાય કે ગ્રાહક તેમને આમ કરવા માટે ખાસ સત્તા આપે.

ક્રેડિટ બ્યુરો/સંદર્ભ એજન્સીઓ.

કંપની ક્રેડિટ બ્યુરો / સંદર્ભ એજન્સીઓને વ્યક્તિગત દેવા વિશે માહિતી આપી શકે છે, ગ્રાહક તેના પર બાકી છે જો:

- ગ્રાહક તેની/તેણીની ચુકવણીમાં પાછળ રહી ગયો છે.
- બાકી નીકળતી રકમની વસૂલાત માટે ગ્રાહક સામે કાયદેસરની કાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવી છે.
- ગ્રાહક વિરુદ્ધ કાનૂની આશ્રય દ્વારા દેવું પતાવટ કરવામાં આવે છે.
- કાયદા દ્વારા આવા તમામ ગ્રાહકોની માહિતી આવી એજન્સીઓને પૂરી પાડવી ફરજિયાત છે. એનએચબી દ્વારા મંજૂર ક્રેડિટ બ્યુરો સાથે તેની લોન અંગેની માહિતી શેર કરવા માટે ગ્રાહકની સંમતિ માંગતા લોન કરારમાં આ અંગેની એક કલમનો સમાવેશ કરવામાં આવ્યો છે.
- તે જ સમયે, શુભમે ગ્રાહકને ક્રેડિટ સંદર્ભ એજન્સીઓની ભૂમિકા અને તેઓ પૂરી પાડતી માહિતીની ગ્રાહકની ક્રેડિટ મેળવવાની ક્ષમતા પર પડતી અસર સમજાવવી જોઈએ.
- શુભમે ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને આપેલી સંમતિના આધારે ગ્રાહકના ખાતા વિશે અન્ય માહિતી આપી શકે છે.
- ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને આપવામાં આવેલી માહિતીની નકલ કંપની દ્વારા ગ્રાહકને પૂરી પાડવામાં આવશે, જો વિનંતી કરવામાં આવે તો.

સામાન્ય

કંપની લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલા હેતુઓ સિવાય ઋણ લેનારની બાબતોમાં દખલગીરી કરવાનું ટાળશે (સિવાય કે ઋણ લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવેલી માહિતીની નોંધ ન આવી હોય)

ઉધાર લેનાર પાસેથી ઋણ લેનારના ખાતાના ટ્રાન્સફર માટે વિનંતી પ્રાપ્ત થવાના કિસ્સામાં, સંમતિ અથવા અન્યથા, જો કોઈ હોય તો, વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જાણ કરવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર કાયદાને અનુરૂપ પારદર્શક કરારની શરતો અનુસાર હશે.

બેલેન્સ ટ્રાન્સફર સિવાયની લોન ક્લોઝર વિનંતીઓની રસીદના કિસ્સામાં, ઉધાર લેનાર તે જ અથવા નજીકની શાખાની મુલાકાત લઈને અને વિનંતી કરીને ચાલુ મહિનાની 25મી તારીખ પહેલાં કોઈપણ દિવસે તેની રનિંગ લોન બંધ કરવા માટે વિનંતી કરી શકે છે. લોન અરજી સ્વીકાર્યાના 15 દિવસની અંદર બંધ થઈ જશે અને લોન બંધ થયાના 30 દિવસની અંદર એસપીડીસી (જો કોઈ હોય તો) સાથે મૂળ સંપત્તિના કાગળો સોંપવામાં આવશે.

કંપની નીચેની પરિસ્થિતિઓમાં હાઉસિંગ લોનના પ્રી-ક્લોઝર પર પ્રી-પેમેન્ટ લેવી અથવા પેનલ્ટી વસૂલશે નહીં:

- જ્યાં હાઉસિંગ લોન ફ્લોટિંગ ઇન્ટરેસ્ટ રેટના આધારે છે અને કોઈપણ સ્ત્રોતમાંથી પ્રી-ક્લોઝ છે.
- જ્યાં હાઉસિંગ લોન નિશ્ચિત વ્યાજ દરના આધારે હોય છે અને લોન લેનાર દ્વારા તેમના પોતાના સ્ત્રોતોમાંથી પ્રી-ક્લોઝ કરવામાં આવે છે. આ હેતુ માટે "પોતાના સ્ત્રોતો" શબ્દનો અર્થ થાય બેંક/એચએફસી/એનબીએફસી અને/અથવા નાણાકીય સંસ્થા પાસેથી ધિરાણ લેવા સિવાયના અન્ય કોઈ સ્ત્રોત.
- તમામ ડ્યુઅલ/સ્પેશિયલ રેટ (ફિક્સ્ડ અને ફ્લોટિંગનું સંયોજન) હાઉસિંગ લોન ફિક્સ્ડ/ફ્લોટિંગ રેટને લાગુ પડતા પ્રી-ક્લોઝર ધોરણોને આકર્ષિત કરશે, જે પ્રી-ક્લોઝર સમયે લોન ફિક્સ્ડ અથવા ફ્લોટિંગ રેટ પર છે કે નહીં તેના આધારે છે. ડ્યુઅલ/સ્પેશિયલ રેટ હાઉસિંગ લોનના કિસ્સામાં, ફ્લોટિંગ રેટ માટે પ્રી-ક્લોઝર નોર્મ એકવાર લોનને ફ્લોટિંગ રેટ લોનમાં રૂપાંતરિત કરવામાં આવે તે પછી, નિયત વ્યાજ દરનો સમયગાળો પૂરો થયા પછી લાગુ થશે. આ આવા તમામ ડ્યુઅલ/સ્પેશિયલ રેટ હાઉસિંગ લોનને લાગુ પડે છે, જે હવેથી બંધ કરવામાં આવે છે. તે પણ સ્પષ્ટ કરવામાં આવ્યું છે કે ફિક્સ્ડ રેટ લોન તે છે જ્યાં લોનના સમગ્ર સમયગાળા માટે દર નક્કી કરવામાં આવે છે.
- શુભમ સહ-બંધન(ઓ) સાથે અથવા તેના વિના, વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે મંજૂર કરાયેલી કોઈપણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જીસ/પ્રી-પેમેન્ટ પેનલ્ટી લાદશે નહીં.
 - a. શુભમ ગ્રાહક તેના/તેણીના નિવાસસ્થાને અને/અથવા વ્યવસાયિક ટેલિફોન નંબરો પર અને/અથવા આ હેતુ માટે નિયુક્ત એજન્સીઓ દ્વારા તેના નિવાસસ્થાન અને/અથવા વ્યવસાયિક સરનામાંની પ્રત્યક્ષ મુલાકાત લઈને લોનમાં ઉલ્લેખિત વિગતોની ચકાસણી કરી શકે છે.
 - b. જો શુભમને પોલીસ/અન્ય તપાસ એજન્સીઓ સાથે ગ્રાહકના ખાતા પરના ટ્રાન્ઝેક્શનની તપાસ કરવાની જરૂર હોય તો ગ્રાહકને સહકાર આપવા માટે જાણ કરવામાં આવશે. જો ગ્રાહક છેતરપિંડી કરે છે, તો તે/તેણી તેના ખાતામાં થતા તમામ નુકસાન માટે જવાબદાર રહેશે અને જો ગ્રાહક વાજબી કાળજી વિના કાર્ય કરે છે અને તેનાથી નુકસાન થાય છે, તો ગ્રાહક તેના માટે જવાબદાર હોઈ શકે છે.
 - c. શુભમ વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડના પાલન અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરે ફરિયાદના નિવારણ મિકેનિઝમની કામગીરી માટે વાર્ષિક સમીક્ષા કરશે. આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ બોર્ડને સુપરત કરી શકાય છે.
 - d. શુભમ અને વ્યક્તિગત ઉધાર લેનાર વચ્ચે સંમત થયેલા હાઉસિંગ લોનના મુખ્ય નિયમો અને શરતોને ઝડપી અને સારી રીતે સમજવા માટે, શુભમે તમામ કિસ્સાઓમાં આવી લોનના સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (એમઆઈટીસી) ધરાવતો દસ્તાવેજ

મેળવવો પડશે. શુભમ અને ઉધાર લેનાર વચ્ચે યોગ્ય રીતે ચલાવવામાં આવેલી ડુપ્લિકેટ નકલ સ્વીકૃતિ હેઠળ ઉધાર લેનારને સોંપવી જોઈએ.

- e. કામગીરીમાં પારદર્શિતાને પ્રોત્સાહન આપવા માટે સર્વિસ ચાર્જ, વ્યાજ દર, દંડ ચાર્જ (જો કોઈ હોય તો), ઓફર કરવામાં આવતી સેવાઓ, ઉત્પાદનની માહિતી, વિવિધ વ્યવહારો માટેના સમયના ધોરણો અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ વગેરે જેવા વિવિધ મુખ્ય પાસાઓનું પ્રદર્શન જરૂરી છે અને શુભમે "નોટિસ બોર્ડ", "પુસ્તિકાઓ / બ્રોશર્સ", "વેબસાઇટ" પરની સૂચનાઓનું પાલન કરવું જોઈએ.
- f. કંપની તેમના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશે નીચેની કોઈપણ એક અથવા વધુ ભાષાઓમાં પ્રદર્શિત કરશે: હિન્દી, અંગ્રેજી અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષા.
- g. કંપની વિનંતી અથવા માંગ વિના નવા ગ્રાહકોને ફેર પ્રેક્ટિસ કોડની નકલ પૂરી પાડશે. આ સિવાય કોઈ પણ ગ્રાહક, પછી ભલે તે નવા હોય કે અસ્તિત્વમાં હોય, જે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડની નકલ માટે વિનંતી કરે છે, તેને તે ભૌતિક સ્વરૂપમાં અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક સંદેશાવ્યવહાર દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવશે.
- h. ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ દરેક શાખામાં ઉપલબ્ધ રહેશે અને તમામ કર્મચારીઓને કંપનીના ફેર પ્રેક્ટિસ કોડમાં તાલીમ આપવામાં આવશે.