



શુભમ હાઉસિંગ ડેવલપમેન્ટ ફાઇનાન્સ કંપની લિમિટેડ

ઉચિત પ્રેક્ટિસ કોડ

| આવૃત્તિ નિયંત્રણ | | | | |
|--|-----------------------|----------------|---------------|---------------------|
| પોલિસી માલિક (દ્વારા તૈયાર) | છેલ્લું પુનરાવર્તન | વર્તમાન રીવ્યુ | આવૃત્તિ | મંજૂરી સત્તાધિકારી |
| ગ્રાહક સેવા ટીમ | 09.08.2022 | 09.02.2024 | ફેબ્રુઆરી.'૨૪ | બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ |
| વ્યાજ વસૂલવા અંગે એફપીસીની માર્ગદર્શિકા | 09.02.2024 | 16.05.2024 | મે ૨૪ | બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ |

ઉચિત 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 કરવામાં આવેલી 'માર્ગદર્શિકા ઓન ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ' નું પાલન કરવું જરૂરી છે.

આ દસ્તાવેજમાં કંપની દ્વારા તેના ગ્રાહકો કે જેઓ લોન મેળવવા માટે અને લોન મંજૂર થયા બાદ ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારો માટે તેનો સંપર્ક કરે છે તેમની સાથે વાજબી અને પારદર્શક વ્યવહારો સુનિશ્ચિત કરવા માટે અનુસરવાની જરૂર છે તેવી પદ્ધતિઓની વિગતો પૂરી પાડવામાં આવી છે. આ કોડ કર્મચારીઓને વધુ સારી ગ્રાહક સેવા પ્રદાન કરવામાં અને તેના ગ્રાહકો સાથેના વ્યવસાયિક વ્યવહારમાં પારદર્શિતા જાળવવામાં સક્ષમ બનાવશે. સંહિતામાં નીચેનાં યાવીરૂપ તત્ત્વો છે.

કોડનો અમલ

આ સંહિતા તમામ ઉત્પાદનો અને સેવાઓને લાગુ પડશે, પછી ભલે તે કંપની, તેની સહાયક કંપનીઓ અથવા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ (સ્વ-માલિકીની અને/ અથવા આઉટસોર્સિંગ વ્યવસ્થા હેઠળ) દ્વારા કાઉન્ટર પર, ફોન પર, પોસ્ટ દ્વારા, ઇન્ટરેક્ટિવ ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો દ્વારા, ઇન્ટરનેટ પર અથવા અન્ય કોઈ પદ્ધતિ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી હોય.

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

સંહિતાના હેતુઓ

- ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં ન્યૂનતમ ધોરણો નક્કી કરીને સારી અને ન્યાયી પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવા માટે.
- પારદર્શિતા વધારવા માટે જેથી ગ્રાહકને સેવાઓ પાસેથી વાજબી રીતે શું અપેક્ષા રાખી શકાય તેની વધુ સારી સમજ મળી શકે,
- સ્પર્ધા દ્વારા બજારના પરિબલોને ઊંચા સંચાલન ધોરણો હાંસલ કરવા માટે પ્રોત્સાહિત કરવા.
- ગ્રાહક અને કંપની વચ્ચે વાજબી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવા માટે.
- હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ સિસ્ટમમાં વિશ્વાસ વધારવા માટે.

વચનબધ્દતા

કંપની હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ ઉદ્યોગમાં પ્રચલિત પ્રમાણભૂત પદ્ધતિઓને પહોંચી વળવા અખંડિતતા અને પારદર્શકતાના નૈતિક સિદ્ધાંત પર તમામ વ્યવહારોમાં વાજબી અને વાજબી રીતે કાર્ય કરવા માટે આ આચારસંહિતાનું પાલન કરશે.

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

ગ્રાહકોને મળતા લાભ.

કંપનીના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પત્ર અને ભાવના બંનેમાં સંબંધિત કાયદા અને નિયમોને પૂર્ણ કરશે.

કંપની ભૂલોને સુધારવા માટે ઝડપથી કાર્ય કરશે અને આ કોડના ઉદ્દેશોને ધ્યાનમાં રાખીને તેના ગ્રાહકો દ્વારા નોંધાયેલી ફરિયાદોમાં ભાગ લેશે.

કંપની ઉંમર, જાતિ, જાતિ, લિંગ, વૈવાહિક દરજ્જો, ધર્મ અથવા વિકલાંગતાના આધારે તેના સંભવિત/પ્રવર્તમાન ગ્રાહકો વચ્ચે કોઈ ભેદભાવ નહીં કરે. જો કે, હાઉસિંગ લોન ઉત્પાદનોમાં ઉલ્લેખિત પ્રતિબંધો, જો કોઈ હોય તો, લાગુ થવાનું ચાલુ રાખશે.

કોડની એક નકલ કોઈ પણ વર્તમાન ગ્રાહકને વિનંતી કરવા પર પ્રદાન કરી શકાય છે. અપડેટેડ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડની વનટાઇમ કોપી તમામ વર્તમાન ગ્રાહકો(ઓ)ને અસરકારક બને તે પછી પૂરી પાડવામાં આવશે.

જાહેરાત અને પારદર્શકતા

કંપની વ્યાજના દર, સામાન્ય ફી અને ચાર્જિસ અંગેની માહિતી આના દ્વારા પૂરી પાડશે:

શાખાઓમાં સૂચનાઓ મૂકવી

જ્યારે વિનંતી કરવામાં આવે ત્યારે ટેરિફ શેડ્યૂલ પ્રદાન કરવું.

કંપનીની વેબસાઇટ દ્વારા

નિયુક્ત સ્ટાફ દ્વારા

ગુપ્તતા

કંપની વ્યક્તિગત માહિતી એકઠી કરશે, જે તે ગ્રાહકની પ્રોફાઇલ્સને સમજવા અને તેના વ્યવસાયને હાથ ધરવા માટે સુસંગત અને જરૂરી હોવાનું માને છે.

કંપની ગ્રાહકોની તમામ વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય ગણશે અને નિયમનકારો કે ધિરાણ એજન્સીઓ સહિત કોઈ પણ કાયદા કે સરકારી સત્તાવાળાઓ કે જ્યાં ગ્રાહક દ્વારા માહિતીની આપ-લે કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવી હોય ત્યાં સુધી કોઈ પણ પ્રકારની માહિતી ત્રીજી વ્યક્તિને આપી શકશે નહીં. જો કંપની સહાયક સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે કોઈ પણ ત્રાહિત પક્ષની સેવાઓનો લાભ લેતી હોય, તો કંપનીને એ જરૂરી રહેશે કે આવા ત્રાહિત પક્ષકારો ગ્રાહકોની વ્યક્તિગત માહિતીનું સંચાલન સમાન ડિગ્રીની ગોપનીયતા સાથે કરે.

લોન અને તેની પ્રક્રિયા માટેની અરજીઓ

- ઋણલેનારને તમામ સંદેશાવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષાની ભાષામાં અથવા ઋણલેનાર દ્વારા સમજવામાં આવેલી ભાષામાં હશે.
- લોન કરારમાં ગ્રાહક પાસેથી લેવામાં આવતા વ્યાજના દર તેમજ લોનને લગતા અન્ય ચાર્જિસ જેવા કે પ્રોસેસિંગ ફી, ચેક બાઉન્સ ચાર્જિસ, જો લોનની રકમ મંજૂર/વિતરણ ન કરવામાં આવી હોય તો રિફંડેબલ ફીની રકમ, પ્રિ-પેમેન્ટ વિકલ્પો અને ચાર્જિસ, જો કોઈ હોય તો વિલંબિત ચુકવણી માટે દંડાત્મક ચાર્જ /દંડ વગેરેનો ખુલાસો કરવામાં આવ્યો છે.
- કંપનીએ પારદર્શક રીતે લોનની અરજીની પ્રક્રિયા/મંજૂરીમાં સામેલ તમામ ચાર્જિસ સહિત 'તમામ ઇન કોસ્ટ'નો ખુલાસો કરવો પડશે. તે પણ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે આવા ચાર્જ / ફી બિનવિશિષ્ટ છે.
- લોન અરજીપત્રકમાં જરૂરી માહિતીનો સમાવેશ થાય છે જે ઋણલેનારના હિતને અસર કરે છે, જેથી અન્ય એચએફસી દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ તુલના કરી શકાય અને ઋણલેનાર દ્વારા જાણકાર નિર્ણય લઈ શકાય.
- લોન એપ્લિકેશન ફોર્મ અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજોની સૂચિ સૂચવી શકે છે.
- લોનની તમામ અરજીઓની પ્રાપ્તિ માટે સ્વીકૃતિ આપવામાં આવશે. પ્રાધાન્ય એ છે કે, લોનની અરજીઓનો નિકાલ કઈ સમયમર્યાદામાં કરવામાં આવશે તે પણ સ્વીકૃતિમાં દર્શાવવી જોઈએ.
- કંપની વાજબી સમયગાળાની અંદર લોનની અરજીઓની ચકાસણી કરશે.

લોનનું મૂલ્યાંકન, નિયમો/શરતો અને લોનની અરજીના અસ્વીકારનો સંદેશાવ્યવહાર.

- સામાન્ય રીતે લોન એપ્લિકેશન પર પ્રક્રિયા કરવા માટે જરૂરી તમામ વિગતો અરજીના સમયે કંપની દ્વારા એકત્રિત કરવામાં આવશે. જો તેને કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર હોય, તો ગ્રાહકને તે પ્રદાન કરવા માટે જાણ કરવામાં આવશે.
- કંપની લોન લેનારને મંજૂરી પત્ર અથવા અન્ય કોઈ રીતે લેખિતમાં ઋણલેનારને વાર્ષિક વ્યાજના દર, અરજીની પદ્ધતિ, ઇએમઆઈ માળખું, પૂર્વચુકવણીના ચાર્જિસ સહિત તમામ નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરાયેલી લોનની રકમની જાણકારી આપશે અને ઋણલેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની લેખિત સ્વીકૃતિને તેના રેકોર્ડ પર જાળવી રાખશે.
- લોનની મંજૂરી/વિતરણ નામંજૂર થવાના કિસ્સામાં, નિર્ણયની જાણ ઋણલેનારને લેખિતમાં કરવામાં આવશે. અસ્વીકારનું કારણ પણ લેખિતમાં જણાવવામાં આવશે. જો દરખાસ્ત કંપનીના આંતરિક ઉત્પાદનના માપદંડોને પૂર્ણ કરતી ન હોય, તો ઋણલેનારને તે મુજબ જાણ કરવામાં આવશે.
- કંપની લોન કરારમાં બોલ્ડમાં મોડી ચુકવણી માટે દંડનીય ચાર્જનો ઉલ્લેખ કરશે.
- ઋણલેનારને લોન કરારની એક નકલ સાથે લોન કરારની મંજૂરી/વિતરણના સમયે લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા તમામ એન્કલોઝરની એક નકલ મળશે.

નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનની વહેંચણી

- વિતરણ લોન સમજૂતી/મંજૂરી પત્રમાં આપવામાં આવેલા વિતરણ કાર્યક્રમ અનુસાર થવું જોઈએ.
- શુભમ દ્વારા ચેક અથવા પે ઓર્ડર જારી કરીને અથવા "માત્ર એ/સી પાઇ" તરીકે કોસ કરેલા ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ અથવા નિયુક્ત બેંક ખાતામાં ઇલેક્ટ્રોનિક કેડિટ દ્વારા, વિગતો કે જેની વિગતો અહીંની અનુસૂચિમાં નિર્દિષ્ટ કરવામાં આવી છે, તેને જારી કરીને વિતરણ કરવામાં આવશે. લોન ચેક સોંપવામાં આવે તે તારીખથી અથવા, વિતરણના ઇલેક્ટ્રોનિક / ઓનલાઇન સ્થાનાંતરણના કિસ્સામાં, આવા સ્થાનાંતરણની તારીખ, અને લોન પરનું વ્યાજ ઉપરોક્ત તારીખથી શુભમની તરફેણમાં મળવાનું શરૂ થશે, પછી ભલેને પ્રાપ્ત થયેલી રકમ ખરેખર ઋણલેનાર દ્વારા પાછી ખેંચી લેવામાં આવી છે કે નહીં અથવા શુભમ દ્વારા સોંપવામાં આવેલા ચેક / પે ઓર્ડર / ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટને સોંપવામાં આવ્યો છે કે કેમ તે ધ્યાનમાં લીધા વિના અથવા તો લોન પરનું વ્યાજ ઉપરોક્ત તારીખથી પ્રાપ્ત થવાનું શરૂ થશે એન્કેશ્ડ હોય કે ન હોય.
- કંપની ધિરાણલેનારને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા વિતરણના સમયપત્રક, વ્યાજના દર, દંડાત્મક ચાર્જ (જો કોઈ હોય તો), સર્વિસ ચાર્જિસ, પૂર્વચુકવણીના ચાર્જિસ, અન્ય

લાગુ પડતી ફી/ચાર્જ વગેરે સહિતના નિયમો અને શરતોમાં કોઈ પણ ફેરફાર માટે ઋણલેનારને સમજાય તેવી ભાષામાં નોટિસ આપશે. કંપનીએ એ પણ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે વ્યાજના દર અને શુલ્કમાં ફેરફારની અસર ફક્ત સંભવિત રીતે જ થાય છે.

- d. જો આ પ્રકારનો ફેરફાર ગ્રાહકના ગેરલાભ માટે હોય, તો તે/તેણી 60 દિવસની અંદર અને નોટિસ આપ્યા વિના પોતાનું એકાઉન્ટ બંધ કરી શકે છે અથવા તેને સ્વિચ કરી શકે છે.
- e. જો ગ્રાહક 60 દિવસની અંદર લોનને આગળ ધપાવે છે, કારણ કે તે આવા વધારા માટે સંમત નથી, તો કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે કોઈ વધારાનું વ્યાજ વસૂલવામાં ન આવે.
- f. કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને પાછી ખેંચવા/વેગ આપવાનો અથવા વધારાની જામીનગીરીઓ મેળવવાનો નિર્ણય, લોન કરાર સાથે સુસંગત હોવો જોઈએ.
- g. કંપની તમામ બાકી લેણાંની પુનઃચુકવણી પર અથવા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ અને લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર તમામ જામીનગીરીઓને મુક્ત કરશે, જે અન્ય કોઈ પણ દાવા માટે કોઈ કાયદેસરના અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધિન રહેશે, જે કંપની ઋણલેનાર સામે હોઈ શકે છે. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો ઋણલેનારને બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ /ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની જે શરતો હેઠળ જામીનગીરીઓ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તે શરતો સાથે તે અંગેની નોટિસ આપવામાં આવશે.

ફરિયાદો અને તકરારો

- a. કંપની પાસે ફરિયાદો અને ફરિયાદો મેળવવા, તેની નોંધણી કરવા અને તેનો નિકાલ કરવા માટે એક સિસ્ટમ અને પ્રક્રિયા હશે, જેમાં ઓનલાઇન પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદો સામેલ છે.
- b. કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સે ફરિયાદો અને ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે સંસ્થાની અંદર યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ મૂકવી જોઈએ. આવી પદ્ધતિએ એ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે ધિરાણ આપતી સંસ્થાના અધિકારીઓના નિર્ણયોમાંથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદોને ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવે.
- c. કંપની કાયદાના માળખામાં રહીને, અપનાવવામાં આવેલી નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓમાં ગ્રાહકોના સંતોષ માટે પ્રયત્નશીલ રહેશે.
- d. કોઈ પણ તકરારના કિસ્સામાં, ગ્રાહક જ્યાં તેનું/તેણીનું ખાતું હોય તે ધંધાના સ્થળના ઈન-ચાર્જનો સંપર્ક કરી શકે છે અને ઈનચાર્જ પાસે ઉપલબ્ધ 'ફરિયાદ રજિસ્ટર'માં ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે. ફરિયાદ નોંધાવ્યા પછી, ગ્રાહકે ફરિયાદ નંબર અને ભવિષ્યના સંદર્ભ માટેની તારીખ મેળવવી જોઈએ.

- e. તમામ કચેરીઓ/શાખાઓએ કચેરીનું સરનામું, ઈ-મેઈલ આઈડી, ફોન નંબર વગેરે દર્શાવવાના રહેશે જ્યાં ફરિયાદ કરી શકાય અને જે ઓથોરિટીને ફરિયાદ કરી શકાય.
- f. કંપની ફરિયાદ મળ્યાના એક મહિનાની અંદર ફરિયાદનું નિરાકરણ લાવવાનો પ્રયાસ કરશે.
- g. જો પ્રત્યુત્તર અસંતોષકારક હોય, અથવા કોઈ પ્રત્યુત્તર ન મળે, તો ફરિયાદને -હેડ ઓફ ક્રેડિટ એન્ડ સર્વિસ સુધી લઈ જવી જાઈએ.
- h. જો કોઈ ગ્રાહક તરફથી લેખિતમાં ફરિયાદ પ્રાપ્ત થઈ હોય, તો કંપની એક સપ્તાહની અંદર તેને/તેણીને સ્વીકૃતિ/પ્રત્યુત્તર મોકલવાનો પ્રયાસ કરશે.
- i. આ સ્વીકૃતિમાં એવા અધિકારીનું નામ અને હોદ્દો હોવો જોઈએ જે તકરારનો સામનો કરશે.
- j. જો ફોન પર ફરિયાદ રિલે કરવામાં આવે તો ગ્રાહકને ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર પૂરો પાડવામાં આવશે અને વાજબી સમયગાળાની અંદર તેને પ્રગતિ વિશે માહિતગાર કરવામાં આવશે.
- k. કંપનીના કર્મચારીઓના નિર્ણયોને કારણે ઉદ્ભવતા કોઈ પણ વિવાદનો નિકાલ હેડ કસ્ટમર સર્વિસીસ દ્વારા કરવામાં આવશે.

પ્રાપ્ત થતી તમામ ફરિયાદો માટે નીચેની ગ્રાહક તકરાર નિવારણ કાર્યપ્રણાલીનું અનુસરણ કરવામાં આવશે.

લેવલ 1- શુભમ બ્રાન્ચ/ટોલ ફ્રી નંબર/ઈ-મેઈલ/પોર્ટલ

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

લેવલ 2- ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી

ફરિયાદનો ઉકેલ ન આવે તેવા કિસ્સામાં ગ્રાહક નીચેનો સંપર્ક કરી શકે છે:

તકરાર નિવારણ અધિકારી

સુશ્રી કનિકા શર્મા

ઈ મેઈલ-GRO@shubham.co,

ફોન નંબર- 0124-6631140

શુભમ હાઉસ, 425,

ઉદ્યોગ વિહાર ફેઝ-4, ગુડગાંવ,

હરિયાણા - 122015

જો ગ્રાહકને શુભમ તરફથી એક મહિનાના સમયગાળામાં જવાબ ન મળે અથવા શુભમ દ્વારા આપવામાં આવેલા ઠરાવથી સંતુષ્ટ ન હોય તો તે પોતાની ફરિયાદ નોંધાવીને નેશનલ હાઉસિંગ બેંકના ફરિયાદ નિવારણ સેલનો સંપર્ક કરી શકે છે.

a. લિંક <https://grids.nhbonline.org.in> પર ઓનલાઇન મોડમાં

b. પોસ્ટ દ્વારા ઓફલાઇન મોડમાં, લિંક પર ઉપલબ્ધ નિયત ફોર્મમાં

https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf, ફરિયાદ નિવારણ સેલ, ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ રેગ્યુલેશન એન્ડ સુપરવિઝન, નેશનલ હાઉસિંગ બેંક, ચોથો માળ, કોર 5એ, ઇન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર, લોધી રોડ, નવી દિલ્હી – 110 003

વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડની વાતચીત કરવાની ભાષા અને રીત

ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડ (જે ખાસ કરીને સ્થાનિક ભાષામાં હશે, અથવા ઋણલેનાર દ્વારા સમજવામાં આવેલી ભાષામાં હશે) અહીં દર્શાવેલા દિશાનિર્દેશોના આધારે કંપની દ્વારા તેમના બોર્ડની મંજૂરી સાથે અમલમાં મૂકવામાં આવશે. કંપનીને ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડનો મુસદ્દો તૈયાર કરવાની સ્વતંત્રતા હશે, જે દિશાનિર્દેશોના વ્યાપમાં વધારો કરશે, પરંતુ કોઈ પણ રીતે ઉપરોક્ત દિશાઓમાં રહેલી ભાવનાનું બલિદાન નહીં આપે. તેને વિવિધ હિતધારકોની માહિતી માટે તેમની વેબસાઇટ પર મૂકવામાં આવશે.

વધુ પડતા વ્યાજનું નિયમન.

કંપનીનું બોર્ડ ફંડનો ખર્ચ, માર્જિન અને રિસ્ક પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યાજના દરનું મોડલ અપનાવશે તથા લોન અને એડવાન્સ માટે વ્યાજનો દર નક્કી કરશે. વ્યાજનો દર અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેના અભિગમ અને ધિરાણલેનારાઓની વિવિધ કેટેગરીના વ્યાજના જુદા જુદા દર વસૂલવા માટેના તર્કને અરજીપત્રકમાં ઋણલેનાર અથવા ગ્રાહક સમક્ષ જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે. દંડાત્મક આરોપો (જો કોઈ હોય તો) માટે બોર્ડ સ્પષ્ટ રીતે નિર્ધારિત નીતિ પણ ધરાવે છે.

વ્યાજના દરો અને જોખમોના ગ્રેડેશન માટેના અભિગમ, અને દંડાત્મક ચાર્જિસ (જો કોઈ હોય તો) પણ વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે અથવા સંબંધિત અખબારોમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવશે. જ્યારે પણ વ્યાજના દરમાં ફેરફાર કરવામાં આવે ત્યારે વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત અથવા અન્યથા પ્રકાશિત થયેલી માહિતી અપડેટ કરવામાં આવશે.

વ્યાજ અને દંડાત્મક ચાર્જનો દર (જો કોઈ હોય તો) વાર્ષિક દર હોવો આવશ્યક છે, જેથી ઋણલેનારને ખાતામાં લેવામાં આવતા ચોક્કસ દરોની જાણ થાય.

ઋણ લેનારાઓ પાસેથી એકત્રિત કરવામાં આવેલા હતામાં વ્યાજ અને આચાર્ય વચ્ચેના દ્વિભાજનને સ્પષ્ટપણે સૂચવવું જોઈએ.

વધુ પડતું વ્યાજ લેવાય છે.

ચોક્કસ સ્તરથી આગળના વ્યાજના દરો અતિશય જોવા મળી શકે છે અને તે ન તો ટકાઉ હોઈ શકે છે અને ન તો સામાન્ય નાણાકીય પ્રથાને અનુરૂપ હોઈ શકે છે. કંપની વ્યાજના દર અને પ્રોસેસિંગ અને અન્ય ચાર્જિસ (જો કોઈ હોય તો દંડાત્મક ચાર્જ સહિત) નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ નક્કી કરશે. આ સંબંધમાં લોનની શરતો અને નિયમોના સંદર્ભમાં પારદર્શિતા વિશે ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડમાં આપવામાં આવેલા નિર્દેશોને ધ્યાનમાં રાખવાના છે. શુભમ લેનારાઓ સાથેના સંદેશાવ્યવહારમાં પૂરતી પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે પ્રક્રિયા અને કામગીરી પર નજર રાખવા માટે એક આંતરિક મિકેનિઝમ મૂકશે.

દંડાત્મક ચાર્જ

ચાર્જિસના શેડ્યૂલમાં જણાવ્યા પ્રમાણે કંપની દંડાત્મક ચાર્જ વસૂલશે.

જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ

- કંપની એ બાબતની ખાતરી કરશે કે તમામ જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સામગ્રી સ્પષ્ટ હોય અને ગેરમાર્ગે દોરનારી ન હોય. આ કોડ લાગુ પડે તે હદ સુધી ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં સેલ્સ એસોસિએટ્સ/કંપનીના પ્રતિનિધિઓને લાગુ પડશે.
- કંપની, સમયાંતરે, ગ્રાહકોને તેમના દ્વારા લેવામાં આવેલી તેમની પ્રોડક્ટ્સની વિવિધ સુવિધાઓની વાતચીત કરી શકે છે. ઉત્પાદો/સેવાઓના સંબંધમાં તેમની અન્ય પ્રોડક્ટ્સ અથવા પ્રમોશનલ ઓફર્સ વિશેની માહિતી ગ્રાહકોને ત્યારે જ પહોંચાડી શકાશે જ્યારે તેમણે/તેણીએ આવી માહિતી/સેવા પ્રાપ્ત કરવા માટે પોતાની સંમતિ આપી હોય.
- કંપનીના પ્રતિનિધિ/ડીએસએ દ્વારા કોઈ પણ અયોગ્ય આચરણ કરવામાં આવ્યું હોય અથવા આ સંહિતાનું ઉલ્લંઘન કરીને કામગીરી કરવામાં આવી હોય તેવી કોઈ પણ ફરિયાદ ગ્રાહક પાસેથી પ્રાપ્ત થાય તેવા સંજોગોમાં, તપાસ કરવા અને ફરિયાદને નિયંત્રિત કરવા તથા નુકસાનની ભરપાઈ કરવા માટે યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવશે.
- જ્યારે પણ કોઈ ત્રાહિત પક્ષની સેવાઓનો સહાયક સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે ઉપયોગ કરાય ત્યારે કંપની એ બાબતની ખાતરી કરશે કે આ પ્રકારની ત્રાહિત પક્ષકાર ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતી (જો આવા ત્રાહિત પક્ષકારોને ઉપલબ્ધ હોય તો) કંપની જેટલી જ ગોપનીયતા અને સુરક્ષા સાથે સંભાળે.
- કંપની ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઓ (ડીએસએ)ને આચારસંહિતા નિર્ધારિત કરશે, જેની સેવાઓ કંપની બજારનાં ઉત્પાદનો/સેવાઓનો લાભ લઈ શકે છે, જે અન્ય બાબતોની સાથે-સાથે તેમને વ્યક્તિગત રીતે અથવા ફોન મારફતે ઉત્પાદનોનું વેચાણ કરવા માટે ગ્રાહકનો સંપર્ક સાથે ત્યારે તેમની ઓળખ કરવાની જરૂર પડે છે.

- f. કોઈ પણ મીડિયા અને પ્રમોશનલ સાહિત્યમાં કોઈ પણ જાહેરાત કે જે સેવા અથવા ઉત્પાદન તરફ ધ્યાન દોરે છે અને તેમાં વ્યાજના દરના સંદર્ભનો સમાવેશ થાય છે, કંપની એ પણ સૂચવે છે કે અન્ય ફી અને ચાર્જ લાગુ પડશે કે કેમ, અને સંબંધિત નિયમો અને શરતોની સંપૂર્ણ વિગતો વિનંતી પર અથવા વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે.
- g. કંપની તેમની શાખાઓમાં નોટિસો મૂકીને વ્યાજના દર, સામાન્ય ફી અને ચાર્જ (દંડાત્મક ચાર્જ સહિત) અંગેની માહિતી પૂરી પાડશે. ટેલિફોન અથવા હેલ્પલાઇન દ્વારા; કંપનીની વેબસાઇટ પર; નિયુક્ત સ્ટાફ/હેલ્પ ડેસ્ક મારફતે; અથવા સર્વિસ ગાઇડ/ટેરિફ શેડ્યૂલ પ્રદાન કરી રહ્યા છે
- h. કંપનીના પ્રતિનિધિ/કુરિયર અથવા ડીએસએ દ્વારા કોઈ પણ અયોગ્ય આચરણ કરવામાં આવ્યું હોય અથવા આ સંહિતાનું ઉલ્લંઘન કરીને કાર્યવાહી કરવામાં આવી હોય તેવી કોઈ પણ ફરિયાદ ગ્રાહક પાસેથી પ્રાપ્ત થાય તેવા કિસ્સામાં, તપાસ કરવા અને ફરિયાદને નિયંત્રિત કરવા અને નુકસાનને પહોંચી વળવા માટે યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવશે.
- i. કંપની ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્ટો માટે આદર્શ આચારસંહિતા અપનાવશે (ડીએસએ)/બોર્ડની મંજૂરી સાથે ડાયરેક્ટ માર્કેટિંગ એજન્ટ્સ (ડીએમએ)

ગેરેન્ટો

જ્યારે કોઈ વ્યક્તિને લોન માટે ગેરેન્ટર માનવામાં આવે છે, ત્યારે કંપની સ્વીકૃતિ હેઠળ તેને/તેણીને નીચેની બાબતોની જાણ કરશે:

- a. ગેરેન્ટર તરીકે જવાબદારીની શરતો દર્શાવતો ગેરંટીનો પત્ર/ડીડ.
- b. કંપની તેને/તેણીને ઋણલેનાર દ્વારા લોનની સર્વિસિંગમાં કોઈ પણ ડિફોલ્ટ અંગે જાણ કરતી રહેશે, જેના માટે તે/તેણી ગેરેન્ટર તરીકે ઊભા છે.
- c. કંપનીએ ઋણલેનારની નાણાકીય સ્થિતિમાં કોઈ પણ પ્રકારના પ્રતિકૂળ ફેરફારો કે જેના માટે તે/તેણી ગેરેન્ટર તરીકે ઊભા છે તેની જાણકારી તેમને/તેણીને આપવી પડશે.
- d. તે / તેણી કંપની પ્રત્યેની જવાબદારીની રકમ પ્રતિબદ્ધ કરશે.
- e. સંજોગો કે જેમાં કંપની તેને/તેણીને તેની/તેણીની જવાબદારી અદા કરવા માટે બોલાવશે.
- f. જો કંપની બાંહેધરી આપનાર તરીકે ચૂકવણી કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો શું કંપની કંપનીમાં તેના/તેણીના અન્ય નાણાંનો આશ્રય લે છે કે કેમ
- g. ગેરેન્ટર તરીકેની તેની/તેણીની જવાબદારીઓ ચોક્કસ ક્વોન્ટમ સુધી મર્યાદિત છે કે પછી તે અમર્યાદિત છે; અને
- h. સમય અને સંજોગો કે જેમાં ગેરેન્ટર તરીકેની તેની જવાબદારીઓને છૂટા કરવામાં આવશે તેમજ કંપની તેને આ વિશે જાણ કરશે તે રીત પણ.
- i. જો ગેરેન્ટર લેણદાર/ધિરાણકર્તા દ્વારા કરવામાં આવેલી માગણીનું પાલન કરવાનો ઇનકાર કરે તો, બાકી નીકળતી રકમની ચૂકવણી કરવા માટે પૂરતા સાધનો હોવા છતાં, આવા ગેરેન્ટરને પણ વિલકુલ ડિફોલ્ટર તરીકે ગણવામાં આવશે.

ગોપનીયતા અને ગોપનીયતા

ગ્રાહકોની તમામ વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય ગણવામાં આવશે (પછી ભલેને ગ્રાહકો ગ્રાહક ન હોય) અને તે નીચેના સિદ્ધાંતો અને નીતિઓ દ્વારા માર્ગદર્શન મેળવશે. કંપની ગ્રાહકના હિસાબો સાથે સંબંધિત માહિતી કે ડેટા, પછી તે ગ્રાહકો દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલી હોય કે અન્ય કોઈ પણ વ્યક્તિને નીચેના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓ સિવાય અન્ય કોઈને પણ જાહેર કરી શકશે નહીં.

- જો માહિતી કાયદા દ્વારા અથવા નિયમનકારના નિર્દેશન દ્વારા આપવાની હોય.
- જો લોકો પ્રત્યે માહિતી જાહેર કરવાની ફરજ હોય તો
- જો કંપનીના હિતમાં તેમને માહિતી આપવાની જરૂર હોય (ઉદાહરણ તરીકે, છેતરપિંડી અટકાવવા માટે) તો તેનો ઉપયોગ ગ્રાહકો અથવા ગ્રાહકના ખાતાઓ વિશેની માહિતી અન્ય કોઈને આપવાના કારણ તરીકે કરવામાં આવશે નહીં.
- જો ગ્રાહક કંપનીને માહિતી જાહેર કરવા અથવા ગ્રાહકની પરવાનગીથી જણાવવાનું કહે છે.
- ગ્રાહકને તેના/તેણીના વિશેના વ્યક્તિગત રેકોર્ડ્સ સુધી પહોંચવા માટે પ્રવર્તમાન કાનૂની માળખા હેઠળ તેના/તેણીના અધિકારોની હદ વિશે જાણ કરવામાં આવશે.
- કંપની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ ગ્રાહક દ્વારા લોન કરાર હેઠળ અધિકૃત હદ સુધી જ કરશે.
- જો કંપનીને ગ્રાહકો વિશે કોઈ સંદર્ભ આપવાનું કહેવામાં આવે, તો તેઓ તેને આપતા પહેલા તેની લેખિત મંજૂરી મેળવી લેશે.

જ્યાં સુધી ગ્રાહક તેમને તેમ કરવા માટે અધિકૃત ન કરે ત્યાં સુધી કંપની ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ કંપની સહિત અન્ય કોઈ પણ વ્યક્તિ દ્વારા માર્કેટિંગના હેતુસર કરશે નહીં.

ક્રેડિટ વ્યુરો/ સંદર્ભ એજન્સીઓ.

કંપની ક્રેડિટ વ્યુરો/સંદર્ભ એજન્સીઓને વ્યક્તિગત દેવા અંગે માહિતી આપી શકે છે, જે ગ્રાહક પર બાકી છે, જો:

- ગ્રાહક તેની ચુકવણીથી પાછળ પડી ગયો છે.
- બાકી લેણાં વસૂલવા માટે ગ્રાહક સામે કાયદેસરની કાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવી છે.
- ગ્રાહક સામે કાનૂની આશ્રય દ્વારા દેવાની પતાવટ કરવામાં આવે છે.
- આવા તમામ ગ્રાહકોની માહિતી આવી એજન્સીઓને પૂરી પાડવાનું કાયદા દ્વારા ફરજિયાત કરવામાં આવ્યું છે. આ અંગેની કલમને લોન એગ્રીમેન્ટમાં સામેલ કરવામાં આવી છે, જેમાં એનએચબી દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવેલા ક્રેડિટ વ્યુરો સાથે તેની લોન અંગેની માહિતી શેર કરવા માટે ગ્રાહકની સંમતિ માંગવામાં આવી છે.
- તે જ સમયે, શુભમ ગ્રાહકને ક્રેડિટ સંદર્ભ એજન્સીઓની ભૂમિકા અને તેઓ પ્રદાન કરે છે તે માહિતી ગ્રાહકની ક્રેડિટ મેળવવાની ક્ષમતા પર શું અસર કરી શકે છે તે સમજાવશે.

- f. શુભમ ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને આપેલી સંમતિના આધારે ગ્રાહકના ખાતા વિશેની અન્ય માહિતી આપી શકે છે.
- g. ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને આપવામાં આવેલી માહિતીની એક નકલ કંપની દ્વારા ગ્રાહકને વિનંતી કરવામાં આવે તો પૂરી પાડવામાં આવશે.

સામાન્ય

કંપની લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલા હેતુઓ સિવાય ઋણલેનારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપથી દૂર રહેશે (જ્યાં સુધી ઋણલેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવેલી માહિતીની નોંધ લેવામાં ન આવી હોય ત્યાં સુધી)

ઋણલેનાર ખાતું તબદીલ કરવા માટે ઋણલેનાર તરફથી વિનંતી પ્રાપ્ત કરવાના કિસ્સામાં, સંમતિ અથવા અન્યથા, જો કોઈ હોય તો, વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવા સ્થાનાંતરણ કાયદાના અનુસંધાનમાં પારદર્શક કરારની શરતો અનુસાર હશે.

બેલેન્સ ટ્રાન્સફર સિવાયની લોન બંધ કરવાની વિનંતીની રસીદના કિસ્સામાં, ઋણલેનાર યાલુ મહિનાની 25મી તારીખના કોઈ પણ દિવસ અગાઉ તેની યાલુ લોન બંધ કરવા માટે વિનંતી કરી શકે છે, જેમાં તે જ અથવા નજીકની શાખાની મુલાકાત લઈને વિનંતી કરી શકે છે. અરજી સ્વીકાર્યાના 15 દિવસની અંદર લોન બંધ કરી દેવામાં આવશે અને એસપીડીસી (જો કોઈ હોય તો) સાથે અસલ પ્રોપર્ટી પેપર્સ લોન બંધ થયાના 30 દિવસની અંદર સોંપવામાં આવશે.

કંપની નીચેની િસ્થિતિમાં હાઉસિંગ લોનને અગાઉથી બંધ કરવા પર પ્રિ-પેમેન્ટ લેવી કે દંડ વસૂલશે નહીં:

- જ્યાં હાઉસિંગ લોન ફ્લોટિંગ ઇન્ટરેસ્ટ રેટના આધારે હોય છે અને કોઈ પણ સોર્સથી પ્રી-ક્લોઝ હોય છે.
- જ્યાં હાઉસિંગ લોન નિશ્ચિત વ્યાજ દરના આધારે હોય છે અને લોન લેનાર દ્વારા પોતાના સ્ત્રોતમાંથી પ્રિ-ક્લોઝ કરવામાં આવે છે. આ હેતુ માટે "પોતાના સ્ત્રોત" શબ્દનો અર્થ એ થાય છે કે બેંક/એચએફસી/એનબીએફસી અને/અથવા નાણાકીય સંસ્થા પાસેથી ધિરાણ મેળવવા સિવાય અન્ય કોઈ પણ સ્ત્રોત.
- તમામ બેવડા/વિશેષ દર (ફિક્સ્ડ અને ફ્લોટિંગ) હાઉસિંગ લોનનું સંયોજન ફિક્સ્ડ/ફ્લોટિંગ રેટને લાગુ પડતા પ્રિ-ક્લોઝર નિયમોને આકર્ષિત કરશે, જેનો આધાર પ્રિ-ક્લોઝર સમયે લોન ફિક્સ્ડ કે ફ્લોટિંગ રેટ પર છે કે કેમ તેના પર રહેશે. ડ્યુઅલ/સ્પેશ્યલ રેટ હાઉસિંગ લોનના કિસ્સામાં, ફિક્સ્ડ ઇન્ટરેસ્ટ રેટની અવધિની સમાપ્તિ પછી, લોનને ફ્લોટિંગ રેટ લોનમાં

રૂપાંતરિત કર્યા પછી ફ્લોટિંગ રેટ માટે પ્રી-ક્લોઝર નોર્મ લાગુ થશે. આ બાબત હવે પછી જાહેર કરવામાં આવેલી આવી તમામ બેવડા/વિશિષ્ટ દરની હાઉસિંગ લોનને લાગુ પડે છે. તે પણ સ્પષ્ટ કરવામાં આવે છે કે નિશ્ચિત દરની લોન તે છે જ્યાં લોનની સંપૂર્ણ અવધિ માટે દર નક્કી કરવામાં આવે છે.

- શુભમ કોઈ પણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જિસ/પ્રિ-પેમેન્ટ પેનલ્ટી લાદી શકશે નહીં, જે વ્યક્તિગત ઋણલેનારાઓ સાથે કે તેના સહ-બંધાયેલા(ઓ) સાથે કે તે સિવાય અન્ય હેતુઓ માટે મંજૂર કરવામાં આવી હોય.

a. શુભમ ગ્રાહકને તેના નિવાસસ્થાને અને/અથવા બિઝનેસ ટેલિફોન નંબરો પર સંપર્ક કરીને અને/અથવા જરૂર જણાય તો આ હેતુ માટે નિમાયેલી એજન્સીઓ મારફતે તેના/તેણીના રહેઠાણ અને/અથવા વ્યવસાયિક સરનામાંની શારીરિક મુલાકાત લઈને લોનમાં ઉલ્લેખિત વિગતોની ખરાઈ કરી શકે છે.

b. જો શુભમને પોલીસ/અન્ય તપાસ એજન્સીઓ સાથે ગ્રાહકના એકાઉન્ટ પર ટ્રાન્ઝેક્શનની તપાસ કરવાની જરૂર પડશે તો ગ્રાહકને સહકાર આપવા માટે જાણ કરવામાં આવશે. જો ગ્રાહક કપટપૂર્ણ રીતે કાર્ય કરે છે, તો તે/તેણી તેના એકાઉન્ટ પરના 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 દર વર્ષે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના પાલન અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરે ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમની કામગીરી માટે સમીક્ષા કરશે. આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ બોર્ડને સુપરત કરી શકાય છે.

d. શુભમ અને વ્યક્તિગત ઋણલેનાર વચ્ચે સંમત થયેલી હાઉસિંગ લોનના મુખ્ય નિયમો અને શરતોની ઝડપી અને સારી સમજને સરળ બનાવવા માટે, શુભમને તમામ કિસ્સાઓમાં આવી લોનના સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (એમઆઈટીસી) ધરાવતા દસ્તાવેજ પ્રાપ્ત કરવા પડશે. શુભમ અને લેનારા વચ્ચે યોગ્ય રીતે ચલાવવામાં આવેલી ડુપ્લિકેટ કોપી, સ્વીકૃતિ હેઠળ ઋણલેનારને સોંપવી જોઈએ.

e. કામગીરીમાં પારદર્શકતા લાવવા માટે સર્વિસ ચાર્જિસ, વ્યાજના દર, દંડાત્મક ચાર્જ (જો કોઈ હોય તો), ઓફર કરવામાં આવતી સેવાઓ, પ્રોડક્ટની માહિતી, વિવિધ વ્યવહારો માટેના સમયના ધોરણો અને ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ વગેરે જેવા વિવિધ મુખ્ય પાસાઓનું પ્રદર્શન કરવું જરૂરી છે અને શુભમે "નોટિસ બોર્ડ", "પુસ્તિકાઓ / પુસ્તિકાઓ", "વેબસાઇટ" પરની સૂચનાઓનું પાલન કરવું આવશ્યક છે.

f. કંપની તેમના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશે નીચેની કોઈ પણ એક અથવા વધુ ભાષાઓમાં પ્રદર્શિત કરશે: હિન્દી, અંગ્રેજી અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષા.

g. કંપની વિનંતી કે માગ વિના નવા ગ્રાહકોને ફેર પ્રેક્ટિસ કોડની નકલ પૂરી પાડશે. આ સિવાય કોઈ પણ ગ્રાહક, પછી તે નવો હોય કે અસ્તિત્વમાં હોય, જેણે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડની નકલ માટે વિનંતી કરી હોય, તેને ભૌતિક સ્વરૂપમાં અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક સંદેશાવ્યવહાર દ્વારા તે પ્રદાન કરવામાં આવશે.

h. ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ દરેક શાખામાં ઉપલબ્ધ રહેશે અને તમામ કર્મચારીઓને કંપનીના ફેર પ્રેક્ટિસ કોડમાં તાલીમ આપવામાં આવશે.