



રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રા. લિ.

વાજબી વ્યવહાર સંહિતા

(14 એપ્રિલ, 2026 ના રોજ કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા સમીક્ષા કરવામાં આવી હતી)

A. દસ્તાવેજ નિયંત્રણ

માહિતીનો પ્રકાર	વર્ણન
દસ્તાવેજનું શીર્ષક	વાજબી વ્યવહાર સંહિતા
દસ્તાવેજ કોડ	આરએચએફ-એફપીસી
દસ્તાવેજ સંસ્કરણ નંબર	5.0
ઇશ્યૂ તારીખ	16.05.2019
છેલ્લી સમીક્ષાની તારીખ	14.04.2026
આગામી સમીક્ષા તારીખ	

સામગ્રીઓનું કોષ્ટક

1. પરિચય	4
2. ઉદ્દેશ્ય	4
3. કોડની અરજી	4-5
4. પ્રતિબદ્ધતાઓ	5
5. જાહેરાત અને પારદર્શિતા પ્રતિબદ્ધતાઓ	5-6
6. જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ	6-7
7. લોન	7-8
8. વસૂલવામાં આવેલ અતિશય વ્યાજનું નિયમન	8
9. અતિશય વ્યાજ વસૂલવામાં આવે છે	8
10. લોનની ચુકવણી/પતાવટ પર મિલકતના દસ્તાવેજો જારી કરવા	8-10
11. બાંધકામ	10
12. ખાનગી અને ગોપનીયતા	11
13. વ્યાજ દર	11-12
14. લેણાંની વસૂલાત/ પુનઃ પ્રાપ્તિ	12-13
15. લોન ખાતાઓમાં દંડાત્મક શુલ્ક	13-14
16. ફરિયાદો	14-16
17. સામાન્ય	16-18

1. પરિચય:

આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (FPC) રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (ત્યારબાદ "RHFPL" અથવા "ધ કંપની" તરીકે ઓળખાશે) દ્વારા ભારતીય રિઝર્વ બેંક (હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ) ના નિર્દેશો, 2025 દ્વારા 28 નવેમ્બર, 2025 ના રોજ જારી કરાયેલ સંદર્ભ નંબર RBI/DoR/2025-26/365 DoR.FIN.REC.284/03-10-119/2025-26 અને ભારતીય રિઝર્વ બેંક (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ - જવાબદાર વ્યવસાય આચાર) ના નિર્દેશો, 2025 દ્વારા 28 નવેમ્બર, 2025 ના રોજ જારી કરાયેલ સંદર્ભ નંબર RBI/DOR/2025-26/362 DOR.MCS.REC.No.281/01-01-039/2025-26 અનુસાર ઘડવામાં આવ્યો છે, જેમાં ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI) એ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ માટે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ પર માર્ગદર્શિકા ઘડી અને તેમાં સુધારો કર્યો હતો જેથી તેનો અમલ કરી શકાય. કંપનીના ડિરેક્ટર બોર્ડની મંજૂરીથી આ કોડ અગાઉના ફેર પ્રેક્ટિસ કોડને રદ કરશે.

RHFPL એ તેના ગ્રાહકો સાથેના વ્યવસાયિક વ્યવહારમાં પારદર્શિતા પ્રદાન કરવા માટે આ કોડ અપનાવ્યો છે।

રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) ની નીતિ તમામ ગ્રાહકો સાથે સતત અને ન્યાયી વર્તન કરવાની છે. કંપનીના કર્મચારીઓ કંપની વાજબી, ન્યાયપૂર્ણ અને સહાયતા, પ્રોત્સાહન અને સેવા પ્રદાન કરશે સુસંગત રીતે. કંપની તેના ફેર પ્રેક્ટિસ કોડનો પણ સંચાર કરશે (FPC) ગ્રાહકને કોડથી વાકેફ કરીને, ગ્રાહકની વિનંતી પર, કાઉન્ટર પર અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક સંચાર અથવા મેઇલ દ્વારા, દરેક શાખામાં અને કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવીને અને સંબંધિત માહિતી પ્રદાન કરીને કોડનું પાલન સુનિશ્ચિત કરશે. કર્મચારીઓને સંહિતાનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવા માટે તે તેના ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (FPC) ને પણ તાલીમ આપશે અને સંચાર કરશે।

રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) એ સુનિશ્ચિત કરશે કે FPCનું અમલીકરણ સમગ્ર સંસ્થાની જવાબદારી છે. રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) ની વ્યવસ્થાપન ટીમ વાજબી પ્રથાઓને અમલમાં મૂકવા માટે જવાબદાર છે, જેની વિગતો નીચે આપવામાં આવી છે, અને તેની કામગીરી તમામ હિતધારકો માટે ન્યાયી અને સમાન રીતે યાવે છે તેની ખાતરી કરવા માટે, ધિરાણ સહિતની વિવિધ નાણાકીય સેવાઓ અને ઉત્પાદનો પ્રદાન કરે છે અને તમામ કર્મચારીઓ શ્રેષ્ઠતા પ્રત્યે અમારી મજબૂત પ્રતિબદ્ધતાને પ્રતિબિંબિત કરે આ પ્રતિબદ્ધતાથી વાકેફ છે।

2. ઉદ્દેશ્ય:

- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહારમાં લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરીને સારી અને વાજબી પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવું;
- પારદર્શિતા વધારવી જેથી કરીને ગ્રાહકોને તેઓ સેવાઓ પાસેથી વ્યાજબી રીતે શું અપેક્ષા રાખી શકે તેની વધુ સારી સમજણ મેળવી શકે;
- સ્પર્ધા દ્વારા બજાર ઢળોને પ્રોત્સાહિત કરવા,
- ઉચ્ચ ઓપરેટિંગ ધોરણો હાંસલ કરવા;
- ગ્રાહક અને રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) વચ્ચે ન્યાયી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવા માટે; અને
- હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ સિસ્ટમમાં વિશ્વાસ વધારવા માટે।

3. કોડની અરજી:

આ કોડ કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી તમામ પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓને લાગુ પડે છે, પછી ભલે તે ફોન પર હોય કે કાઉન્ટર પર, જેમાં રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL)ની ડિજિટલ માર્કેટિંગ ચેનલ્સ અને ડિજિટલ વેબિંગ

વ્લેટફોર્મ્સ (સ્વ-માલિકી અને/અથવા આઉટસોર્સિંગ વ્યવસ્થાઓ હેઠળ શામેલ હોય અથવા અન્ય પ્રદાતાઓ સાથે શેર કરવામાં આવે)। આવી સેવાઓ ઈન્ટરનેટ પર અથવા અન્ય કોઈપણ માધ્યમથી. આ કંપનીના તમામ કર્મચારીઓ અને પ્રતિનિધિઓને લાગુ પડશે।

4. પ્રતિબદ્ધતાઓ:

રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) ગ્રાહકો સાથેના તમામ વ્યવહારોમાં વાજબી અને યોગ્ય રીતે કાર્ય કરશે, તેની ખાતરી કરીને:

- અમે ઉત્પાદનો માટે આ કોડમાંની પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ધોરણોને પૂર્ણ કરીશું અને સેવાઓ અમે ઓફર કરીએ છીએ અને પ્રક્રિયાઓ અને પ્રથાઓમાં અમારા સ્ટાફ અનુસરે છે।
- અમારા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પત્ર અને ભાવનામાં સંબંધિત કાયદાઓ અને નિયમોનું પાલન કરે છે।
- ગ્રાહકો સાથેનો અમારો વ્યવહાર પ્રમાણિકતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત છે।
- અમે ઉત્પાદનો અને સેવાઓ તેમજ વ્યાજ અને સેવા શુલ્ક સહિત તેના નિયમો અને શરતોને સમજવામાં કોઈપણ અસ્પષ્ટતા વિના ગ્રાહકોને સ્પષ્ટ માહિતી પ્રદાન કરીશું।
- અમે ભૂલો સુધારવા માટે ઝડપથી અને સહાનુભૂતિપૂર્વક કાર્ય કરીશું, અને આ કોડના ઉદ્દેશ્યોના પ્રકાશમાં ગ્રાહકોની ફરિયાદોને ધ્યાનમાં લઈશું।
- અમે ગ્રાહકોની તમામ અંગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય ગણીશું અને કોઈપણ તૃતીય પક્ષને કોઈપણ માહિતી જાહેર કરીશું નહીં સિવાય કે કોઈપણ કાયદા અથવા સરકારી સત્તા જેમ કે નિયમનકાર અથવા કેડિટ એજન્સી અથવા જ્યાં ગ્રાહક દ્વારા માહિતીની વહેંચણીની પરવાનગી છે।
- આમ, કંપની પારદર્શક રીતે લોન અરજીની પ્રક્રિયા/મંજૂર કરવામાં સામેલ તમામ ચાર્જ સહિત 'તમામ ખર્ચ' જાહેર કરશે. વધુમાં, કંપની FPC ને લગતા RBI મુખ્ય નિર્દેશોના પ્રકરણ X હેઠળની જોગવાઈઓનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવા માટે તમામ પગલાં લેશે।
- ઉધાર લેનાર સાથેનો તમામ સંચાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લેનારા દ્વારા સમજાતી ભાષામાં હશે।
- રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) તમામ લોન અરજીઓની રસીદ સ્વીકારવાની સિસ્ટમ વિકસાવશે. આદર્શરીતે, સ્વીકૃતિ એ સમય મર્યાદા પણ દર્શાવવી જોઈએ કે જેમાં લોન અરજીઓનો નિકાલ કરવામાં આવશે।
- રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) લોન મંજૂર/વિતરણ સમયે, દરેક લેનારાએ ફરજિયાતપણે લોન કરારની નકલ અને લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત દરેક બિડાણની નકલ આપવી પડશે।
- અમે અમારા ગ્રાહકો સાથે ઉંમર, જાતિ, જાતિ, લિંગ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ધર્મ અથવા અપંગતાના આધારે ભેદભાવ કરીશું નહીં. જો કે, લોન પ્રોડક્ટ્સમાં ઉલ્લેખિત પ્રતિબંધો, જો કોઈ હોય તો, લાગુ રહેશે।

5. જાહેરાત અને પારદર્શિતા:

રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) વ્યાજ દરો, સામાન્ય ફી અને શુલ્ક વિશે માહિતી આપશે।

- a) શાખાઓમાં સૂચનાઓ મૂકવી;
- b) વિનંતી કરવામાં આવે ત્યારે ટેરિફ શેડ્યૂલ પ્રદાન કરવું
- c) કંપનીની વેબસાઇટ દ્વારા

d) નિયુક્ત સ્ટાફ/હેલ્પ ડેસ્ક દ્વારા

રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) લોનની અરજીની પ્રક્રિયા કરવા માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી/ચાર્જ, જો લોનની રકમ મંજૂર/વિતરિત કરવામાં ન આવી હોય તો રિફંડપાત્ર ફીની રકમ, પૂર્વચુકવણીનો વિકલ્પ અને વિલંબિત ચુકવણી માટે જો કોઈ હોય તો શુલ્ક શિક્ષાત્મક શુલ્ક/દંડ, લોનને નિયત દરમાં બદલવા માટેના રૂપાંતરણ શુલ્ક અથવા તેનાથી વિપરીત, કોઈપણ વ્યાજની પુનઃનિર્ધારણ કલમનું અસ્તિત્વ અને અન્ય કોઈપણ બાબત જે લેનારાના હિતને અસર કરે છે તે અંગેની તમામ માહિતી ઉધાર લેનારને જાહેર કરવામાં આવશે પારદર્શક રીતે. બીજા શબ્દોમાં કહીએ તો, રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) પારદર્શક રીતે લોન અરજીની પ્રક્રિયા/મંજૂર કરવામાં સામેલ તમામ ચાર્જ સહિત 'તમામ ખર્ચ' જાહેર કરશે. તે પણ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે આવી ફી/ચાર્જ બિન-ભેદભાવપૂર્ણ છે।

6. જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ:

રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL):

- A) આ સુનિશ્ચિત કરશે કે તમામ જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સામગ્રી સ્પષ્ટ, હકીકતલક્ષી અને ગેરમાર્ગે દોરનારી નથી।
- B) કોઈપણ મીડિયા અને પ્રમોશનલ સાહિત્યમાં કોઈપણ જાહેરાતમાં જે સેવા અથવા ઉત્પાદન તરફ ધ્યાન દોરે છે અને જેમાં વ્યાજ દરનો સંદર્ભ શામેલ છે, રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) એ પણ સૂચવશે કે શું અન્ય ફી અને શુલ્ક લાગુ થશે અને સંબંધિત નિયમો અને શરતો વિનંતી પર ઉપલબ્ધ છે અથવા વેબસાઇટ પર।
- C) રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) ને તેની શાખાઓમાં નોટિસો પોસ્ટ કરીને; ટેલિફોન અથવા હેલ્પલાઇન દ્વારા; કંપનીની વેબસાઇટ પર; નિયુક્ત સ્ટાફ/હેલ્પ ડેસ્ક દ્વારા; અથવા સેવા માર્ગદર્શિકા/ટેરિફ શેડ્યૂલ પ્રદાન કરીને વ્યાજ દરો, સામાન્ય ફી અને શુલ્ક (દંડના વ્યાજ સહિત, જો કોઈ હોય તો) વિશે માહિતી પ્રદાન કરો।
- D) જો RHFPL સહાયક સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે તૃતીય પક્ષોની સેવાઓનો લાભ લે છે, તો રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) એ જરૂરી રહેશે કે આવા તૃતીય પક્ષો ગ્રાહકની અંગત માહિતી (જો આવા તૃતીય પક્ષો માટે ઉપલબ્ધ હોય તો) સાથે તે જ ગોપનીયતા અને સુરક્ષા સાથે વ્યવહાર કરે જેમ કે RHFPL કરે છે।
- E) રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) સમયાંતરે ગ્રાહકોને તેમના દ્વારા ઉપયોગમાં લેવાતા ઉત્પાદનોની વિવિધ વિશેષતાઓ વિશે જાણ કરી શકે છે. તેમના અન્ય ઉત્પાદનો અથવા ઉત્પાદનો/સેવાઓના સંબંધમાં પ્રમોશનલ ઓફર્સ વિશેની માહિતી ગ્રાહકોને માત્ર ત્યારે જ આપવામાં આવી શકે છે જો તેઓએ આવી માહિતી/સેવા મેઇલ દ્વારા અથવા વેબસાઇટ પર અથવા કસ્ટમર કેર નંબર પર નોંધણી કરીને પ્રાપ્ત કરવાની સંમતિ આપી હોય।
- F) ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઓ (DSAs) માટે આચારસંહિતા સૂચવશે કે જેમની સેવાઓનો ઉપયોગ ઉત્પાદનો/સેવાઓના માર્કેટિંગ માટે થાય છે, અન્ય બાબતોની સાથે સાથે તેમને વ્યક્તિગત રીતે અથવા ફોન દ્વારા ઉત્પાદન વેચવા માટે ગ્રાહકનો સંપર્ક કરવો જરૂરી છે।
- G) જો ગ્રાહક તરફથી કોઈ ફરિયાદ મળે કે કંપનીના પ્રતિનિધિ/કુરિયર એજન્સી અથવા DSA એ કોઈ અયોગ્ય વર્તન કર્યું છે અથવા આ સંહિતાનું ઉલ્લંઘન કર્યું છે, તો ફરિયાદની તપાસ અને સમાધાન કરવા અને નુકસાનની ભરપાઈ કરવા માટે યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવશે।

7. લોન:

7.1 લોન અરજીઓ અને તેમની પ્રક્રિયા

A. લેનારા સાથેની તમામ વાતચીત સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લેનારા દ્વારા સમજાતી ભાષામાં હોવી જોઈએ. કંપનીના લોન અરજી ફોર્મમાં ઉધાર લેનારના હિતને અસર કરતી જરૂરી માહિતી શામેલ હોવી જોઈએ, જેથી કરીને અન્ય HFCs દ્વારા ઓફર કરવામાં આવેલા નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને લેનારા દ્વારા જાણકાર નિર્ણય લઈ શકાય. લોન અરજી ફોર્મ અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજોની સૂચિ સૂચવી શકે છે।

બી. રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) એ તમામ લોન અરજીઓની રસીદ સ્વીકારવાની સિસ્ટમ વિકસાવવી જોઈએ. આદર્શરીતે, લોન અરજીઓનો નિકાલ કરવામાં આવશે તે સમય મર્યાદા પણ સ્વીકૃતિમાં દર્શાવવી જોઈએ।

C. સામાન્ય રીતે, અરજી ફોર્મ સબમિટ કરતી વખતે અરજદાર પાસેથી તમામ જરૂરી માહિતી એકત્ર કરવામાં આવે છે. અરજી ફોર્મ સ્વીકારતી વખતે ગ્રાહકને જાણ કરવામાં આવશે કે જો વધારાની માહિતીની આવશ્યકતા/જરૂરી હોય, તો શાખા તરત જ તેનો સંપર્ક કરશે।

7.2 લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો

A. સામાન્ય રીતે લોન અરજી પર પ્રક્રિયા કરવા માટે જરૂરી તમામ વિગતો અરજી સમયે રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) દ્વારા એકત્રિત કરવામાં આવશે. જો રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) ને કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર હોય, તો કંપની શક્ય તેટલી વહેલી તકે ગ્રાહકનો ફરી સંપર્ક કરશે।

B. રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) એ વાર્ષિક વ્યાજ દર, અરજીની પદ્ધતિ, EMI માળખું, પૂર્વચુકવણીના શુલ્ક, દંડના વ્યાજ સહિત લોનની રકમ સાથે સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ધિરાણકર્તા દ્વારા સમજાતી ભાષામાં ધિરાણકર્તાને મંજૂરી પત્ર અથવા અન્યથા લેખિતમાં મોકલશે. જો કોઈ હોય તો) તમામ નિયમો અને શરતો જણાવવી આવશ્યક છે અને ધિરાણકર્તા દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની લેખિત સ્વીકૃતિ તેના રેકોર્ડમાં નોંધાયેલી હોવી જોઈએ।

C. રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) લોન કરારમાં મોડી ચુકવણી માટે લાદવામાં આવેલા દંડના ચાર્જનો બોલ્ડમાં ઉલ્લેખ કરશે।

D. રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) એ લોન મંજૂર/વિતરણ સમયે દરેક લેનારને લોન કરારની નકલ અને લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત દરેક જોડાણની નકલ ફરજિયાતપણે સબમિટ કરવી આવશ્યક છે।

7.3 લોન અરજી નકારવાની સૂચના

જો રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) ગ્રાહકને લોન આપી શકતું નથી, તો તેણે અસ્વીકારનું કારણ લેખિતમાં જણાવવું જોઈએ।

7.4 નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

A. લોન એગ્રીમેન્ટ/મંજૂરી પત્રમાં આપેલ વિતરણ સમયપત્રક મુજબ વિતરણ કરવું જોઈએ।

B. રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) વિતરિત સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, દંડના શુલ્ક (જો કોઈ હોય તો), સેવા શુલ્ક, પૂર્વચુકવણી શુલ્ક, અન્ય લાગુ ફી/ચાર્જ વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની જાણ ઉધાર લેનારને

સ્થાનિક ભાષામાં અથવા તે દ્વારા સમજાતી ભાષામાં કરશે. ઉધાર લેનાર રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) આ એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફાર માત્ર સંભવિત અસરથી કરવામાં આવે છે. આ સંબંધમાં યોગ્ય શરત લેન કરારમાં સામેલ કરવી જોઈએ।

C. જો આવો ફેરફાર ગ્રાહકના ગેરલાભ માટે હોય, તો તે/તેણી 60 દિવસની અંદર અને નોટિસ આપ્યા વિના પોતાનું એકાઉન્ટ બંધ કરી શકે છે અથવા કોઈપણ વધારાના શુલ્ક અથવા વ્યાજ ચૂકવ્યા વિના તેને સ્વયં કરી શકે છે।

D. કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા અમલીકરણને પાછી ખેંચવાનો/વેગ આપવાનો અથવા વધારાની સિક્યોરિટીઝની માંગ કરવાનો નિર્ણય લેન કરાર અનુસાર હોવો ।

E. રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) એ તમામ લેણાંની ચુકવણી અથવા લેનની બાકી રકમની વસૂલાત પર તમામ સિક્યોરિટીઝ રિલીઝ કરવી જોઈએ, જો કે લેનારા સામે અન્ય કોઈપણ દાવા માટે કોઈ માન્ય અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકાર છે. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખશે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે લેન લેનારને તેની જાણ કરવામાં આવશે।

F. રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) સંપૂર્ણ ચુકવણી અને લેન એકાઉન્ટ બંધ કર્યા પછી તમામ જંગમ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજો છુટા કરશે।

8. વસૂલવામાં આવેલ અતિશય વ્યાજનું નિયમન

A. રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) ભંડોળની કિંમત, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લઈને વ્યાજ દરનું મોડલ અપનાવશે અને લેન અને એડવાન્સિસ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજનો દર નક્કી કરશે।

B. રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) પાસે દંડાત્મક શુલ્ક (જો કોઈ હોય તો) માટે સ્પષ્ટપણે નિર્ધારિત નીતિ હોવી જોઈએ।

9. અતિશય વ્યાજ વસૂલવામાં આવે છે

રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) વ્યાજ દરો અને અન્ય શુલ્ક (દંડકીય શુલ્ક સહિત, જો કોઈ હોય તો) નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ ઘડશે।

10. લેનની ચુકવણી/પતાવટ પર મિલકતના દસ્તાવેજો જારી કરવા

વ્યક્તિગત લેનની ચુકવણી/પતાવટ પર સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જારી કરવા

રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) રહેણાંક અને કોમર્શિયલ એમ બંને રીતે સ્થાવર મિલકતના બાંધકામ/સુધારણા માટે લેન આપે છે. RBI દ્વારા 13 સપ્ટેમ્બર, 2023 ના રોજ HFCs માટેની માર્ગદર્શિકા સંબંધિત જવાબદાર ધિરાણ આચાર પર જારી કરવામાં આવેલી માર્ગદર્શિકા મુજબ, RBI એ ચોક્કસ સમયાવાનમાં સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જારી કરવાનો અને ચાર્જ દૂર કરવાનો આદેશ આપ્યો છે।

જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો છોડી મૂકવા :

રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) તમામ મૂળ જંગમ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજો જાહેર કરશે અને લોન ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસની અંદર કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલ ચાર્જીસ દૂર કરશે. મૂળ જંગમ/જંગમ મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમયરેખા અને સ્થળનો ઉલ્લેખ અસરકારક તારીખે અથવા તે પછી જારી કરાયેલા લોન મંજૂરી પત્રોમાં કરવાનો રહેશે।

એકમાત્ર ઉધાર લેનાર અથવા સંયુક્ત ઉધાર લેનારાઓના મૃત્યુની આકસ્મિક ઘટનામાં મૂળ જંગમ/ સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવાની પ્રક્રિયા

1. એકલ ઉધાર લેનાર અથવા તમામ ઋણ લેનારાઓના અયાનક મૃત્યુના કિસ્સામાં, રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) નીચેની રીતે કાનૂની વારસદારોને મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરશે ।

- અસલ દસ્તાવેજોનો દાવો કરતી વ્યક્તિ/વ્યક્તિઓએ કાનૂની જરૂરિયાતો અનુસાર સક્ષમ અધિકારી દ્વારા જારી કરાયેલ દસ્તાવેજો પુરાવા સબમિટ કરવાના રહેશે।

1. આર.એચ.એફ.પી.એલ. નીચેના દસ્તાવેજોમાંથી કોઈપણ એકની નકલ*

- કાનૂની વારસદારનું પ્રમાણપત્ર

- જીવંત સભ્ય પ્રમાણપત્ર

- વિલ સાથે પ્રોબેટ/વહીવટ પત્રો

- મિલકત અંગે એકિઝક્યુટિવ મેજિસ્ટ્રેટ/સબ ડિવિઝનલ મેજિસ્ટ્રેટ દ્વારા જારી કરાયેલ રેવન્યુ મ્યુટેશન ઓર્ડર

2. મૃત ઉધાર લેનાર/ઓનું મૂળ મૃત્યુ પ્રમાણપત્ર

3. દાવેદારના ફોટોગ્રાફ અને સહી પુરાવા સાથે સ્વ-પ્રમાણિત KYC. દસ્તાવેજ*

II. એક અથવા વધુ ઉધાર લેનારાઓના અયાનક મૃત્યુની ઘટનામાં, પરંતુ તમામ ઋણ લેનારાઓ નહીં, આરએચએફપીએલ મૂળ સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો અથવા અન્ય સુરક્ષા દસ્તાવેજો, જો લેવામાં આવે તો, તમામ હયાત ઋણધારકોને પરત કરશે, જો તેઓ આપે।

1. મૃત ઉધાર લેનાર/ઓનું મૂળ મૃત્યુ પ્રમાણપત્ર

2. દાવેદારના ફોટોગ્રાફ અને સહી પુરાવા સાથે સ્વ-પ્રમાણિત KYC દસ્તાવેજ*

આવા દસ્તાવેજની અસલ નકલ ચકાસણી માટે રજૂ કરવી જોઈએ।

નોંધ: ખાતાને લગતી કોઈપણ બાકી રકમ આવા કાયદેસરના વારસદારોને કોઈપણ મૂળ દસ્તાવેજો તેમને સોંપવામાં આવે તે પહેલાં, એકાઉન્ટ બંધ કરવા માટે ચૂકવવાની રહેશે।

જંગમ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજો જારી કરવામાં વિલંબ માટે વળતર

- મૂળ જંગમ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજો જારી કરવામાં વિલંબના કિસ્સામાં અથવા લોનની સંપૂર્ણ ચૂકવણી/પતાવટના 30 દિવસ પછી ચાર્જ સંતુષ્ટિ ફોર્મ ફાઇલ કરવામાં નિષ્ફળતાના કિસ્સામાં, રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) આવા વિલંબના કારણો વિશે ઉધાર લેનારને જાણ કરશે. રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) ને કારણે વિલંબ થયો હોય તેવા કિસ્સામાં, તે વિલંબના દરેક દિવસ માટે ઋણ લેનારને રૂ. 5,000/-ના દરે વળતર આપશે।
- મૂળ જંગમ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજોની આંશિક અથવા સંપૂર્ણ ખોટ/નુકસાનની સ્થિતિમાં, આરએચએફપીએલ ઉધાર લેનારને જંગમ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં મદદ કરશે અને ઉપર જણાવ્યા મુજબ વળતર ચૂકવવા ઉપરાંત સંબંધિત ખર્ચ પણ ઉઠાવશે। જો કે, આવા કિસ્સાઓમાં, પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) ને 30 દિવસનો વધારાનો સમય ઉપલબ્ધ રહેશે અને વિલંબના સમયગાળાની પેનલ્ટી ત્યાર બાદ ગણવામાં આવશે (એટલે કે, કુલ 60 દિવસના સમયગાળા પછી)।
- આ નિર્દેશો હેઠળ આપવામાં આવેલ વળતર કોઈપણ લાગુ કાયદા મુજબ અન્ય કોઈપણ વળતર મેળવવા માટે ઉધાર લેનારના અધિકારો સાથે પૂર્વગ્રહ વિનાનું રહેશે।

11. બાંધકામ આપનાર:

જ્યારે કોઈ વ્યક્તિને લોન માટે બાંધકામ આપનાર તરીકે ગણવામાં આવે છે, ત્યારે રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) તેને મંજૂરીના ભાગરૂપે નીચેની માહિતી આપશે-

- a) બાંધકામ આપનાર તરીકેની તેની જવાબદારી;
- b) જવાબદારીની રકમ જે તે કંપનીને મોકલશે;
- c) સંજોગો કે જેમાં રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) તેને તેની જવાબદારી ચૂકવવાનું કહેશે;
- d) જો તે ગેરેન્ટર તરીકે ચૂકવણી કરવામાં નિષ્ફળ જાય, તો શું રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) કંપનીમાં તેના અન્ય નાણાંનો આશરો લઈ શકે છે;
- e) શું ગેરેન્ટર તરીકે તેની જવાબદારીઓ ચોક્કસ રકમ સુધી મર્યાદિત છે અથવા તે અમર્યાદિત છે; અને
- f) સમય અને સંજોગો કે જેમાં બાંધકામ આપનાર તરીકેની તેની જવાબદારીઓ સમાપ્ત કરવામાં આવશે અને રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) તેને તેના વિશે કઈ રીતે જાણ કરશે।
- g) જો બાંધકામ આપનાર બાકી રકમ ચૂકવવા માટે પર્યાપ્ત માધ્યમ હોવા છતાં શાહુકાર/ધિરાણકર્તા દ્વારા કરવામાં આવેલી માંગનું પાલન કરવાનો ઇનકાર કરે છે, તો આવા બાંધકામ આપનારને પણ વિલકુલ ડિફોલ્ટર તરીકે ગણવામાં આવશે।
- h) રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) ને ઋણ લેનાર કે જેના માટે તે બાંધકામ આપતો હોય તેની નાણાકીય સ્થિતિમાં કોઈપણ ભૌતિક પ્રતિકૂળ ફેરફાર/ફેરફારો વિશે પોતાને માહિતગાર રાખવા જોઈએ।

12. ખાનગી અને ગોપનીયતા:

ઉધાર લેનારની તમામ અંગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય ગણવામાં આવશે (તે/તેણી હવે રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) ના ગ્રાહક ન હોય ત્યારે પણ) અને તેને નીચેના સિદ્ધાંતો અને નીતિઓ દ્વારા માર્ગદર્શન આપવામાં આવશે. રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) ગ્રાહકના ખાતા સંબંધિત માહિતી અથવા ડેટા, જૂથની અન્ય કંપનીઓ, નીચેના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓમાં સિવાયની સંસ્થાઓ સહિત કોઈને પણ જાહેર કરશે નહીં:

a) જો દેશના કાયદા મુજબ માહિતી આપવાની હોય।

b) જો માહિતી જાહેર કરવાની જનતાની ફરજ છે।

c) જો રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) ના હિત માટે તેમને માહિતી પ્રદાન કરવી જરૂરી હોય (ઉદાહરણ તરીકે, છેતરપિંડી અટકાવવા) પરંતુ તેનો ઉપયોગ ગ્રાહક અથવા ગ્રાહકના ખાતાઓ (ગ્રાહકના નામ અને સરનામા સહિત) વિશેની માહિતી અન્ય કોઈને આપવા માટે થાય છે, તો અન્ય સભ્ય કંપનીઓ સહિત જૂથ, માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે આપવામાં આવવી જોઈએ નહીં।

d) જો ગ્રાહક રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) ને માહિતી જાહેર કરવા કહે, અથવા ગ્રાહકની પરવાનગી સાથે।

e) જો રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) ને ગ્રાહકો વિશે સંદર્ભ આપવા માટે કહેવામાં આવે, તો તેઓએ તે આપતા પહેલા તેમની લેખિત પરવાનગી મેળવવી આવશ્યક છે।

f) ગ્રાહકને હાલના કાયદાકીય માળખા હેઠળ તેના અધિકારોની મર્યાદા વિશે માહિતગાર કરવામાં આવશે કે જેના હેઠળ તે રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) દ્વારા રાખવામાં આવેલા વ્યક્તિગત રેકોર્ડને ઍક્સેસ કરી શકે છે।

g) રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL), સહિત કોઈપણ વ્યક્તિ દ્વારા માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ કરશે નહીં, સિવાય કે ગ્રાહક તેમને આમ કરવા માટે ખાસ અધિકૃત કરે।

13. વ્યાજ દર

- કંપની, બોર્ડ અથવા કંપનીની એસેટ લાયબિલિટી મેનેજમેન્ટ કમિટી ("ALCO") અથવા બોર્ડ દ્વારા આવી સત્તાઓ સોંપવામાં આવેલી સત્તાની મંજૂરીથી, ભંડોળના ખર્ચ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લઈને વ્યાજ દર નીતિ અપનાવશે. , માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ અને લોન અને એડવાન્સિસ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજનો દર નક્કી કરો। વ્યાજ દર અને જોખમના વર્ગીકરણ માટેનો અભિગમ અને ઉધાર લેનારાઓની વિવિધ શ્રેણીઓ પાસેથી અલગ-અલગ વ્યાજ દરો વસૂલવા માટેનું તર્ક ઉધાર લેનાર/ગ્રાહકને અરજી ફોર્મમાં સમજાવવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે।
- કંપની આ સંદર્ભમાં લાગુ RBI સૂચનાઓની ભાવનાને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યાજ દરો, પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ અપનાવશે। કંપની પ્રક્રિયા અને કામગીરી પર દેખરેખ રાખવા માટે એક આંતરિક મિકેનિઝમ ગોઠવશે જેથી ઉધાર લેનારાઓ સાથે વાતચીતમાં પર્યાપ્ત પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરી શકાય।
- બેન્ચમાર્ક રેફરન્સ રેટ/પ્રાઇમ લેન્ડિંગ રેટ, ઓફર કરાયેલ વ્યાજ દર શ્રેણી તેમજ જોખમોના વર્ગીકરણ માટેનો અભિગમ પણ RHFPLની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે। જ્યારે પણ બેન્ચમાર્ક રેફરન્સ રેટ/પ્રાઇમ

લેન્ડિંગ રેટ અને વ્યાજ દર શ્રેણીમાં કોઈ ફેરફાર થશે, ત્યારે કંપની રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) વેબસાઇટ પર તેના અપડેટની ખાતરી કરશે।

- વ્યાજ દર વાર્ષિક દર હશે જેથી લેનારાને ખબર પડે કે ખાતા પર કયા દરો વસૂલવામાં આવશે।
- ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી વસૂલવામાં આવેલા હતાઓ વ્યાજ અને મુદ્દલ વચ્ચેના વિભાજનને સ્પષ્ટપણે પ્રતિબિંબિત કરશે।
- કંપની ગ્રાહકને ભંડોળની વાસ્તવિક વિતરણની તારીખથી વ્યાજ વસૂલશે અથવા જો ચેક દ્વારા લોનનું વિતરણ કરવામાં આવ્યું હોય, તો ચેક ગ્રાહકને સોંપવામાં આવે તે તારીખથી વ્યાજ વસૂલવામાં આવશે।
- મહિના દરમિયાન લોનની વહેંચણી અથવા ચુકવણીના કિસ્સામાં, વ્યાજ માત્ર તે સમયગાળા માટે લેવામાં આવશે જે માટે લોન બાકી હતી અને સમગ્ર મહિના માટે નહીં।
- જો ગ્રાહકો પાસેથી વધારાનું વ્યાજ અને અન્ય ચાર્જ વસૂલવામાં આવશે, તો તે કંપની દ્વારા ગ્રાહકોને પરત કરવામાં આવશે. કંપની શક્ય હોય ત્યાં સુધી ચેક દ્વારા ચુકવણીના સ્થાને લોન વિતરણ માટે ઓનલાઇન એકાઉન્ટ ટ્રાન્સફરનો ઉપયોગ કરવાનો પણ પ્રયાસ કરશે।

14. લેણાંની વસૂલાત/પુનઃ પ્રાપ્તિ:

- જ્યારે પણ લોન આપવામાં આવે છે, ત્યારે રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) ગ્રાહકને ચુકવણીની રકમ, મુદત અને સમયાંતરે ચુકવણીની પ્રક્રિયા સમજાવશે। તેમ છતાં, જો ગ્રાહક પુનઃચુકવણીના સમયપત્રકનું પાલન ન કરે, તો બાકી રકમ વસૂલવા માટે દેશના કાયદા અનુસાર નિર્ધારિત પ્રક્રિયાને અનુસરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને નોટિસ મોકલીને યાદ કરાવવાનો અથવા તેની વ્યક્તિગત મુલાકાત લેવાનો અને/અથવા જો કોઈ હોય તો સિક્ક્યોરિટી પાછી ખેંચવાનો સમાવેશ થાય છે।
- રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL)ની વસૂલાત/પુનઃ પ્રાપ્તિ નીતિ સૌજન્ય, ન્યાયી વ્યવહાર અને સમજાવટ પર આધારિત હોવી જોઈએ। રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) કર્મચારીઓ ગ્રાહક વિશ્વાસ અને લાંબા ગાળાના સંબંધો વધારવામાં માને છે. રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) ના કર્મચારીઓ અથવા કોઈપણ વ્યક્તિ તેમને બાકી રકમની વસૂલાતમાં અથવા/અને સુરક્ષા જમીમાં રજૂ કરવા માટે અધિકૃત છે તેઓ પોતાની ઓળખ કરશે અને રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) દ્વારા જારી કરાયેલ અધિકૃતતા પત્ર રજૂ કરશે અને જો વિનંતી કરવામાં આવે તો, RHFPL દ્વારા અથવા કંપનીના સત્તા હેઠળ જારી કરવામાં આવશે ઓળખપત્ર. રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) ગ્રાહકોને બાકી રકમ સંબંધિત તમામ માહિતી પૂરી પાડશે અને બાકી રકમની ચુકવણી માટે પૂરતી સૂચના આપવાનો પ્રયાસ કરશે।
- સ્ટાફના તમામ સભ્યો અથવા રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) નું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત કોઈપણ વ્યક્તિએ વસૂલાત અથવા/અને સુરક્ષા પુનઃપ્રાપ્તિમાં નીચે જણાવેલ દિશાનિર્દેશોનું પાલન કરવું જોઈએ:

a) ગ્રાહકનો સામાન્ય રીતે તેની પસંદગીના સ્થાન પર સંપર્ક કરવામાં આવશે અને નિર્દિષ્ટ સ્થાનની ગેરહાજરીમાં ગ્રાહકનો સંપર્ક કરવામાં આવશે નહીં. તેમના રહેઠાણના સ્થળે હાજર રહેવું જોઈએ અને જો તેઓ તેમના નિવાસસ્થાન પર ઉપલબ્ધ ન હોય તો તેમના ધંધો/વ્યવસાયના સ્થળે હાજર રહેવું જોઈએ।

b) રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) રજૂ કરવા માટેની ઓળખ અને સત્તા ક્લાયન્ટને અગાઉથી જાહેર કરવી આવશ્યક છે।

c) ગ્રાહકની ગોપનીયતાનું સન્માન કરવું આવશ્યક છે।

ડી) ગ્રાહક સાથેની વાતચીત સંસ્કારી રીતે થવી જોઈએ

e) રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) ના પ્રતિનિધિઓ 0700 કલાકથી 1900 કલાકની વચ્ચે ગ્રાહકોનો સંપર્ક કરશે, સિવાય કે ગ્રાહકના ધંધો અથવા વ્યવસાય વિશેષ સંજોગોમાં અન્યથા જરૂરી હોય।

f) ચોક્કસ સમયે અથવા ચોક્કસ સ્થળે કોલ ટાળવા માટે સબસ્ક્રાઇબરની વિનંતીને શક્ય હોય ત્યાં સુધી માન આપવામાં આવશે।

g) કોલનો સમય અને સંખ્યા અને વાતચીતની સામગ્રી દસ્તાવેજીકૃત કરવામાં આવશે।

h) પરસ્પર સ્વીકાર્ય અને વ્યવસ્થિત રીતે બાકી રકમના સંબંધમાં વિવાદો અથવા મતભેદોને ઉકેલવા માટે તમામ સહાયનો વિસ્તાર કરવો જોઈએ।

i) લેણાંની વસૂલાત માટે ગ્રાહકના સ્થાનની મુલાકાત લેતી વખતે, શિષ્ટાચાર અને સૌજન્ય જાળવવું જોઈએ।

j) અયોગ્ય પ્રસંગો જેમ કે કુટુંબમાં શોક અથવા આવા અન્ય દુઃખદાયક પ્રસંગોએ બાકી રકમની વસૂલાત માટે કોલ્સ/ટ્રાવેલ કરવાનું ટાળો।

15. લોન ખાતાઓમાં દંડાત્મક શુલ્ક

ઋણ લેનારાઓ પાસેથી આ માટે દંડાત્મક શુલ્ક લેવામાં આવશે:

1. રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL), તેના બોર્ડ અથવા ALCO અથવા સત્તાધિકાર કે જેને બોર્ડ આવી સત્તાઓ સોંપી શકે તેની મંજૂરીથી, દંડના શુલ્ક, ફી અને અન્ય શુલ્ક અંગેની નીતિ અપનાવશે અને તે વ્યાજ દર નીતિનો ભાગ પણ બની શકે છે. તેના દ્વારા અપનાવવામાં આવે છે।

2. જો લોન એગ્રીમેન્ટ/કોન્ટ્રેક્ટના નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ ઉધાર લેનાર દ્વારા દંડ લાદવામાં આવ્યો હોય, તો તેને 'દંડ ચાર્જ' તરીકે ગણવામાં આવશે અને એડવાન્સ પર વસૂલવામાં આવતા 'દંડ વ્યાજ' તરીકે વસૂલવામાં આવશે નહીં. વ્યાજ દરમાં ઉમેરવામાં આવે છે।

3. દંડાત્મક શુલ્કનું કોઈ મૂડીકરણ કરવામાં આવશે નહીં. જો કે, રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) પાસે લોન એગ્રીમેન્ટ/કોન્ટ્રેક્ટની શરતો અનુસાર લોન એકાઉન્ટ પર ચક્રવૃદ્ધિ વ્યાજ વસૂલવાનો અધિકાર ચાલુ રહેશે।

4. ચોક્કસ લોન/પ્રોડક્ટ કેટેગરીમાં ભેદભાવ રાખ્યા વિના લોન કરારની શરતોનું પાલન ન કરવા માટે દંડનીય ચાર્જનું પ્રમાણ વ્યાજબી અને અનુરૂપ હશે।

5. 'વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓ'ને 'વ્યવસાય સિવાયના અન્ય હેતુઓ માટે' મંજૂર કરવામાં આવેલી લોનના કિસ્સામાં દંડનો ચાર્જ બિન-વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓ પર સમાન શરતોનું પાલન ન કરવા માટે લાગુ પડતા દંડના ચાર્જ કરતાં વધુ ન હોવો જોઈએ।

6. લોન કરારમાં દર્શાવેલ શરતો અનુસાર સંબંધિત નિયત તારીખે સુનિશ્ચિત ચુકવણી કરવામાં નિષ્ફળતા।

7. દંડના ચાર્જનું પ્રમાણ અને કારણ રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) દ્વારા ગ્રાહકોને લોન કરાર અને સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો ("MITC")માં સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે અને તેની વેબસાઇટ પર પણ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે।

8. જ્યારે પણ રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) લોનના નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટે ઉધાર વેનારાઓને રીમાઇન્ડર્સ મોકલશે ત્યારે લાગુ પડતા દંડના શુલ્કની પણ જાણ કરવામાં આવશે. વધુમાં, દંડ ફી લાદવાનો કોઈપણ કેસ અને તેનું કારણ પણ જાણ કરવામાં આવશે।

16. ફરિયાદો અને ફરિયાદો:

ગ્રાહકો તેમની ફરિયાદ વેબિતમાં, મૌખિક રીતે, ઇલેક્ટ્રોનિક રીતે, વેબસાઇટ દ્વારા અથવા ટેલિફોન દ્વારા કરી શકે છે।

રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ અંગે કોઈ પણ ગ્રાહકને કોઈ ફરિયાદ/ફરિયાદ/પ્રતિસાદ હોય તો તે નીચેની કોઈપણ ચેનલો દ્વારા કંપનીની ગ્રાહક સંભાળનો સંપર્ક કરી શકે છે: વિભાગને પત્ર લખી શકે છે:

- 1800 266 2111 પર કોલ કરો
- ઇમેલ આઈડી: customerservice@rohahousing.com / grievances@rohahousing.com
- તમે આ સરનામે પત્ર લખી શકો છો- એ-45, બીજો માળ, સિવટેક બિલ્ડિંગ, નોઇડા સેક્ટર-4, નોઇડા-201301
- વેબસાઇટ: www.rohahousing.com

ફરિયાદ કેવી રીતે કરવી:

પ્રશ્નો અને ફરિયાદો/ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે, કંપનીએ નીચેની ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની સ્થાપના કરી છે।

સ્તર 1:

ફરિયાદ નોંધાવવાની રીતો: ગ્રાહક વેબિતમાં, મૌખિક રીતે, ઇલેક્ટ્રોનિક રીતે અથવા ટેલિફોન પર ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે:

રૂબરૂમાં ફરિયાદ	શાખાઓમાં ફરિયાદ નોંધણી ઉપલબ્ધ છે. ગ્રાહક તેની ફરિયાદ તેમાં નોંધી શકે છે. ગ્રાહક સવારે 10:00 થી સાંજના 6:00 વાગ્યા સુધીના કામકાજના કલાકો દરમિયાન ફરિયાદ બોક્સમાં તેની ફરિયાદ પણ મૂકી શકે છે।
અમને કોલ કરો	કંપનીના કોલ સેન્ટર ટોલ ફ્રી નંબર 1800 266 2111 પર પણ ફરિયાદ નોંધાવી શકાય છે।
ઈ-મેલ	customerservice@rohahousing.com / grievances@rohahousing.com
અમને લખો	કસ્ટમર સર્વિસ સેલ, રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ, A-45, 2જી માળ, સિવટેક બિલ્ડિંગ, નોઇડા સેક્ટર-4, નોઇડા- 201301
વેબસાઇટ	www.rohahousing.com અમારી વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ અરજી ફોર્મ ભરીને અમારી વેબસાઇટ પર પણ ફરિયાદો નોંધાવી શકાય છે।

આ સ્તરે, ફરિયાદ મળ્યાના 7 કામકાજના દિવસોમાં ફરિયાદનો જવાબ મળવાની અપેક્ષા છે।

સ્તર 2:

જો સ્તર 1 પર પૂરી પાડવામાં આવેલ ફરિયાદનું નિરાકરણ અપેક્ષાને પૂર્ણ કરતું નથી અથવા નિર્ધારિત સમયમર્યાદામાં પ્રતિસાદ પ્રાપ્ત થતો નથી, તો આવી ફરિયાદો કંપનીના ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (GRO)ને નીચે જણાવેલ વિગતો પર મોકલી શકાય છે:

નામ: શ્રી અગ્રવાલ (ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી)

ઈમેલ આઈડી: GRO@rohahousing.com

સંપર્ક નંબર: 18002662111

સરનામું: રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ,

A-45, 2જી માળ, સિવટેક બિલ્ડિંગ, નોઇડા સેક્ટર-4, નોઇડા- 201301

ફરિયાદની નોંધણી પર, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (GRO) ફરિયાદીને સાત કામકાજના દિવસોમાં અનન્ય ફરિયાદ ઓળખ નંબર સાથે સ્વીકૃતિ/જવાબ આપશે અને ફરિયાદીને ભવિષ્યની તમામ વાતચીત અને પત્રવ્યવહારમાં નંબરનો ઉપયોગ કરવા વિનંતી કરશે। સ્વીકૃતિ પત્રમાં તે અધિકારીનું નામ અને હોદ્દો હોવો જોઈએ જે ફરિયાદનો સામનો કરશે. જો ફરિયાદ ફોન પર કંપનીના હેલ્પડેસ્ક અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર મોકલવામાં આવે છે, તો ગ્રાહકને ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર પ્રદાન કરવામાં આવશે અને વાજબી સમયગાળામાં પ્રગતિ વિશે જાણ કરવામાં આવશે। આ બાબતની તપાસ કર્યા પછી, કંપનીએ ગ્રાહકને મહત્તમ 30 દિવસની અંદર તેનો અંતિમ જવાબ મોકલવો જોઈએ। જો વધુ સમયની જરૂર હોય, તો વચગાળામાં, કંપની આવા ગ્રાહકને અપેક્ષિત સમયરેખાની જાણ કરશે, અને જો તે/તેણી હજુ પણ સંતુષ્ટ ન હોય તો તેની/તેણીની ફરિયાદ આગળ કેવી રીતે લેવી તેની જાણ કરવી જોઈએ।

સ્તર 3:

જો ગ્રાહકો સંતુષ્ટ ન હોય અથવા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી તરફથી પણ કોઈ જવાબ ન મળે, તો તે/તેણી 30 દિવસની અંદર કંપનીના મેનેજિંગ ડિરેક્ટર અને ચીફ એક્ઝિક્યુટિવ ઓફિસર (MD અને CEO)ને અપીલ કરી શકે છે। નીચે જણાવેલ વિગતો પર ગ્રાહક/અપીલકર્તાને જાણ કરવામાં આવેલ નિર્ણયની તારીખ:

શ્રી સુનીલ કપૂર

મેનેજિંગ ડિરેક્ટર અને ચીફ એક્ઝિક્યુટિવ ઓફિસર

રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

A-45, બીજો માળ, સિવટેક બિલ્ડિંગ, નોઇડા સેક્ટર-4, નોઇડા-201301

ઇમેઇલ: ceo.hf@rohahousing.com

નોંધ: આ ફરિયાદ નિવારણ મશીનરી આઉટસોર્સ એજન્સીને પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓને લગતી સમસ્યાનો પણ સામનો કરશે।

જો ફરિયાદનું નિવારણ ન થાય અથવા ગ્રાહક પ્રાપ્ત પ્રતિસાદથી અસંતુષ્ટ હોય, ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ સેલનો સંપર્ક કરી શકે છે નેશનલ હાઉસિંગ બેંક લિંક <https://grids.nhbonline.org.in> પર ઓનલાઇન મોડમાં તેની ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે। અથવા પોસ્ટ દ્વારા ઓફલાઇન/ફિઝિકલ મોડમાં નીચેના સરનામું પર સંપર્ક કરી શકે છે:

ફરિયાદ નિવારણ સેલ,

નિયમન અને દેખરેખ વિભાગ,

નેશનલ હાઉસિંગ બેંક,

4થો માળ, કોર- 5A, ભારત આવાસ કેન્દ્ર, લોધી રોડ, નવી દિલ્હી 110003

17. સામાન્ય:

રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL), ગ્રાહક દ્વારા લોનની અરજીમાં ઉલ્લેખિત વિગતોની ચકાસણી કરવા માટે, ગ્રાહકનો તેના નિવાસસ્થાન અને/અથવા વ્યવસાયિક ટેલિફોન નંબરો પર સંપર્ક કરશે અને/અથવા કંપની દ્વારા જરૂરી માનવામાં આવશે તેવી એજન્સીઓ દ્વારા વ્યવસાયનું સરનામું અને તેને ચકાસી।

- રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં નિર્ધારિત હેતુઓ સિવાય (જ્યાં સુધી માહિતી ઉધાર લેનાર દ્વારા પહેલેથી જ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય) સિવાય ઉધાર લેનારની બાબતોમાં દખલ કરવાનું ટાળશે।
- જો ઉધાર લેનાર પાસેથી ઉધાર લેનારના ખાતાના ટ્રાન્સફર માટેની વિનંતી પ્રાપ્ત થાય છે, તો HFCની સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર કાયદા અનુસાર પારદર્શક કરારની શરતો અનુસાર થશે।
- જ્યારે પણ લોન આપવામાં આવે છે, ત્યારે રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) ગ્રાહકને ચુકવણીની રકમ, મુદત અને સમયાંતરે ચુકવણીની પ્રક્રિયા સમજાવશે. તેમ છતાં, જો ગ્રાહક પુનઃચુકવણીના સમયપત્રકનું પાલન ન કરે, તો બાકી રકમની વસૂલાત માટે દેશના કાયદા અનુસાર નિર્ધારિત પ્રક્રિયાને અનુસરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને નોટિસ મોકલીને યાદ કરાવવાનો અથવા તેની વ્યક્તિગત મુલાકાત લેવાનો અને/અથવા જો કોઈ હોય તો સિક્ક્યોરિટી પાછી ખેંચવાનો સમાવેશ થાય છે।
- લોનની વસૂલાતના કિસ્સામાં, આરએચએફપીએલ હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં, જેમ કે વિષમ ક્લાકોમાં લોન લેનારાઓને સતત હેરાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે સ્નાયુ શક્તિનો ઉપયોગ કરવો વગેરે. ગ્રાહકોની ફરિયાદોમાં કંપનીઓના કર્મચારીઓ દ્વારા અનિયંત્રિત વર્તનનો પણ સમાવેશ થતો હોવાથી, રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) એ સુનિશ્ચિત કરશે કે કર્મચારીઓ ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય વર્તન કરવા માટે પૂરતા પ્રમાણમાં પ્રશિક્ષિત છે।
- રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) પાસે પુનઃપ્રાપ્તિ એજન્ટોની નિમણૂક કરવા માટે બોર્ડ દ્વારા માન્ય નીતિ છે।
- રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) સામાન્ય પ્રક્રિયા મુજબ લોન લેનાર અથવા બેંક/નાણાકીય સંસ્થા પાસેથી લોન એકાઉન્ટ ટ્રાન્સફર કરવાની વિનંતીઓ પર પ્રક્રિયા કરશે।
- જો કંપનીને તેના/તેણીના ખાતા પરના કોઈપણ વ્યવહારની તપાસ કરવાની જરૂર હોય તો ગ્રાહકને સહકાર આપવા માટે જાણ કરવામાં આવશે અને જો કંપનીને પોલીસ/અન્ય તપાસ એજન્સીઓને સામેલ કરવાની જરૂર હોય તો સહકાર આપવા માટે કહેવામાં આવશે।

- કંપની ગ્રાહકને સલાહ આપશે કે જો તે છેતરપિંડી કરે છે, તો તે તેના ખાતામાં થયેલા તમામ નુકસાન માટે જવાબદાર રહેશે અને જો તે યોગ્ય કાળજી લીધા વિના કાર્ય કરે છે અને નુકસાન પહોંચાડે છે, તો તે તેના માટે જવાબદાર હોઈ શકે છે. જાતિ, જાતિ, લિંગ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ધર્મ અથવા અપંગતાના આધારે ભેદભાવ કરશો નહીં।

રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) તેના ઉત્પાદનો અને સેવાઓને નીચેની કોઈપણ એક અથવા વધુ ભાષાઓમાં પ્રદર્શિત કરશે:

હિન્દી અથવા અંગ્રેજી અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષા.

રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) ધિરાણની બાબતમાં લિંગ, જાતિ અને ધર્મના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં। વધુમાં, HFCs પણ ઉત્પાદનો, સેવાઓ, સુવિધાઓ વગેરે પ્રદાન કરવામાં વિકલાંગતાના આધારે દૃષ્ટિહીન અથવા શારીરિક રીતે વિકલાંગ અરજદારો સાથે ભેદભાવ કરશે નહીં। જો કે, આ રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) ને સમાજના વિવિધ વર્ગો માટે સ્વાચ્છ યોજનાઓમાં ભાગ લેવા અથવા તેમાં ભાગ લેવા અટકાવતું નથી।

કોડને પ્રોત્સાહન આપવા માટે, રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (RHFPL) કરશે:

- વર્તમાન અને નવા ગ્રાહકોને કોડની નકલ પ્રદાન કરો
- વિનંતી પર કાઉન્ટર પર અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક સંચાર અથવા મેઇલ દ્વારા આ કોડ ઉપલબ્ધ કરાવો;
- આ કોડ દરેક શાખાના નોટિસ બોર્ડ અને તેમની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવો; અને
- સુનિશ્ચિત કરો કે તેમના સ્ટાફને કોડ વિશે સંબંધિત માહિતી પ્રદાન કરવા અને કોડને વ્યવહારમાં મૂકવા માટે તાલીમ આપવામાં આવી છે।

ઉપરોક્ત નિયમો અને શરતો ઋણ લેનાર દ્વારા વાંચવામાં આવી છે/ઉધાર લેનારને વાંચવામાં આવી છે, ઋણ લેનાર દ્વારા સમજ્યા અને સંમત થયા છે। વધુમાં, આરબીઆઈની માર્ગદર્શિકા અનુસાર, કોઈપણ ભાવિ ફેરફારો કંપનીની વેબસાઇટ www.rohahousing.com પર અપડેટ કરવામાં આવશે।

રોહા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ માટે	હસ્તાક્ષર(ઓ) અથવા ઉધાર લેનાર(ઓ)ના અંગૂઠાની છાપ
અધિકૃત હસ્તાક્ષરકર્તા	

तारीख: _____

स्थान: _____