

નિષ્પક્ષ આચરણ સંનિતિ (Fair Practices Code)

(ઓક્ટોબર 2023માં છેલ્લે સમીક્ષા કરવામાં આવી હતી)

પ્રસ્તાવના

ભારતીય રિઝર્વ બેંક અધિનિયમ, 1934 (અધિનિયમ 2 ઓફ 1934)ના ધારાઓ 45ક, 45એલ અને 45એમ દ્વારા આપેલા શક્તિની વ્યાવસાયિક વ્યવસ્થા, અને 1987ના નેશનલ હાઉસિંગ બેંક એક્ટના ધારાઓ 30, 30એ, 32 અને 33 દ્વારા, તેમણે તેમણે નોટિફિકેશન/સર્ક્યુલર નં. RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC. નં.120/03.10.136/2020-21 તા. 17 ફેબ્રુઆરી 2021 નાંક જાહેર કરી છે. જે મુખ્ય રૂપે ખ્રીશની સાધુતા, વધુ પારદર્શિતા, બજાર શક્તિઓને પ્રોત્સાહિત, ઉધારક/ગ્રાહક અને કંપની વચ્ચે સાંપ્રદાયિક અને સ્નેહપૂર્ણ સંબંધ નું નિર્માણ અને ગૃહ વિત્ત સિસ્ટમમાં ગ્રાહકના આત્મવિશ્વાસનું બઢાવવામાં મદદ કરે છે. કોડનો નિર્દેષ્ટ કુશળ તત્વો છે.

ઉદ્દેશો:

- ✓ ગ્રાહકો સાથે મીનિમમ માનકો સ્થાપિત કરીને ચાલવાની અને ન્યાયસંગત પ્રવૃત્તિઓને પ્રોત્સાહિત કરવા;
- ✓ ગ્રાહકોને સેવાઓની માધ્યમસંદર્ભમાં કે સેવાઓના પ્રતિકાર્ય નિયમો સરળ રીતે શીખવવાથી અધિક અપેક્ષા રખનારી પારદર્શકતા બઢાવવી;
- ✓ મુદ્દને સંચાલનમાં ઉચ્ચ માનકો પ્રાપ્ત કરવા માટે પ્રતિસ્પર્ધા દ્વારા બજાર શક્તિઓને ઉત્તેજન આપવી;
- ✓ ગ્રાહક અને સીજીએચએફએલ વચ્ચે ન્યાયસંગત અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધ બનાવવા;
- ✓ ગૃહ વિત્ત સિસ્ટમમાં ગ્રાહકના વિશ્વાસને વધારવા.

કોડનો અરજન

આ કોડ સીજીએચએફએલ, તેના સહયોગી કોણેવા કસોટીઓ અને સેવાઓ પર લાગુ થાય છે, યાહે તે કોંટર વિસ્તાર, ફોન દ્વારા, પોસ્ટદ્વારા, સંવાદાત્મક ઇલેક્ટ્રોનિક ડિવાઇસસ, ઇન્ટરનેટ દ્વારા અથવા કોઈપણ અન્ય રીતે.

2. કોડનો લાગૂકરણ

2.1 રોકડચારને સર્વ સંચાર કે તે રોકડચાર સમજી રહ્યા ભાષામાં કરવામાં આવશે.

2.2 સીજીએચએફએલ રોકડચારને ઋણ અરજીનું પ્રોસેસિંગ કરવા માટે આવશ્યક શુલ્કો/ચાર્જસ વિશેની બધી માહિતી દર્શાવશે, પ્રસ્તાવના માન્ય ન થાય તો શુલ્ક રીફંડેબલ રૂપરેખા, પ્રી-પેમેન્ટ વિકલ્પો અને ચાર્જસ, જો અન્ય, લાંબાઈ સરકારણી કરવાના ચાર્જસ, ફિક્સ થી ફ્લોટિંગ દર કિંવા તેરની પેસે લોન થીક કરવાના કામગીરી અને કોઈ પણ અન્ય વિષયની હાજરી દેવાયી જોઈએ છે. અન્ય શબ્દોમાં, સીજીએચએફએલ પ્રોસેસિંગ/મંજૂરી કરવાના બધા ચાર્જસને સાફળતાપૂર્વક સર્વજનિક કરે છે. તેને પણ ખાસ કરીને ખર્ચો/શુલ્કો અન્ય વિભાગીય ન હોય તેની ખાતરી લઈ રહ્યા છે.

2.3 ઋણ અરજીના ફોર્મમાં ઋણગ્રાહકના હિતોની જરૂરી માહિતી સમાવીશે, તેના અર્થ વિકલ્પોને સરવાર કરવા માટે અર્થપૂર્ણ તુલના કરી શકે છે અને રોકડચાર દ્વારા સૂચિત નિર્ણય કરવા માટે સાકર નિર્ણય કરી શકે છે. ઋણ અરજીના ફોર્મ અરજ કરવા માટે સાથે જોડાયેલ કાગળપત્રોની યાદી સૂચિત કરી શકે છે.

2.4 કંપનીએ સર્વ ઋણ અરજીની માગણીની સ્વીકૃતિ માટે સિસ્ટમ રચાવ્યો છે. પસંદગીપૂર્વક, ઋણ અરજીની માગણીની સ્વીકૃતિમાં કેટલાય સમયમાં સંબંધિત કરવામાં આવશે તેની સમયમર્યાદાઓ પણ આભાર મળવો પણ ખરેખર નિર્દેષ્ટ કરી આપવી.

3. ઋણ મૂલ્યાંકન શરતો/નિયમો અને ઋણ અરજીનું અસ્વીકૃતિ સંદેશન.

CGHFLની નિર્ધારિત જોખમ-આધારિત મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયાઓની પ્રક્રિયાની અનુસાર, પ્રતિ ઋણ અરજીને મૂલ્યાંકન કરવામાં આવશે, અને તે જોખમનું મૂલ્યાંકન અને CGHFLના અસ્તિત્વમાંથી માર્જિન/સુરક્ષાની નિર્દિષ્ટતાને આધારિત કરીને મૂલ્યાંકન કરવામાં આવશે, પરંતુ સાવધાનીથી કામ ના લઈને.

A. ઋણ મૂલ્યાંકન અને શરતો/નિયમો:

- સામાન્ય રીતે અર્જ પ્રક્રિયા માટે જરૂરી પ્રક્રિયાની ત્રણ તમામ વિગતો CGHFLદ્વારા અરજ કરવામાં લેવાતા હશે. જો તે કોઈપણ અતિરિક્ત માહિતી જરૂરી હોય, તો ગ્રાહકને ત્રણ તમામ જ તુરંત જણાવવું કે તે ફરીથી સંપર્ક કરવામાં આવશે.
- CGHFL સાચામાં રોકડ્યારે સંબંધિત ભાષામાં ઋણ માન્યતા પત્રની મદદથી અથવા અન્ય રીતે, સંક્ષિપ્ત લેટરના માધ્યમથી ઋણ માન્યતા પામેલ ઋણની રકમ સહિત સાચી અને અન્ય શરતો/નિયમો, વાર્ષિક વ્યાજ દર, અરજ રીત, EMA સરંચના, પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જ, પેનલ વ્યાજ (જો કોઈ હોય) અને રોકડ્યાર દ્વારા આ શરતો/નિયમોની સરકારી સ્વીકૃતિને તેની રિકોર્ડમાં સંગ્રહ કરવી જોઈએ.
- CGHFL ઋણના ચાલના વિરુદ્ધનો પેનલ વ્યાજ જરૂરી હોય તો તેનો પ્રમુખ વિરામચિહ્નમાં ઉલ્લેખ કરવો.
- CGHFL સાચામાં પ્રતિ ઋણગ્રાહકને ઋણના અનુબંધ સહિત અન્ય દસ્તાવેજોની નકલ પ્રાપ્ત થવા પર અનુમતિ આપવી જેની મળીતીની આપની રીકોર્ડ રાખવામાં આવશે.
- જો સીજીએચએફએલ ગ્રાહકને ઋણ પ્રદાન ન કરી શકે, તો તે લેખિત રીતે અસ્વીકારનું કારણ(ઓ) લખાવવું જોઈએ.

4. ઋણ વિતરણ સહિત અને અલ્પકાલિક પરિણામોની બદલીઓ

- ઋણ સંવિધાન/ મંજૂરી પત્રમાં આપેલી વિતરણ વિસ્તારને અનુસાર વિતરણ કરવું જોઈએ.
- સીજીએચએફએલ દ્વારા ઋણ સંબંધી અનેક શરતો માંથી ફેરફારની માહિતી ઋણીને તેમજ તેની ભાષા જે ઋણી દ્વારા સમજાતી હોય, આગળ સુધારો મેળવવો જોઈએ, જેમણે વિતરણ વિશેના તમામ વિગતો, વ્યાજદરો (જો હોય), સેવા શુલ્ક, પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જ, અન્ય લાગુ ફી/ચાર્જીઝ, આદિ અંગે સૂચના આપવી જોઈએ. સીજીએચએફએલ પણ ખાસ કરીને વ્યાજ દરો અને ચાર્જીઝની ફેરફાર માત્ર ભવિષ્યમાં થાય તેમ માટે ખાસ શરત માં અંગીકાર કરવી જોઈએ.
- જો આ બદલી ગ્રાહકનું નુકસાન થાય તો, તો તે/તે સ્થિતિની સુધારોની જાહેરાત કરી શકે છે, તે/તે 60 દિવસ માં તેમની ખાતુ બંધ કરી શકે છે અથવા તેને કોઈ વધારાનો ચાર્જ અથવા વ્યાજ ભરવાની જરૂર નથી.
- ચાલુ રહેવા/શીઘ્ર ચુકાવણી કરવા અથવા ચુકાવણી અથવા કાર્ય ઉત્પાદન હેતુ રીતે વધારાનું નિર્ણય ઋણ સંવિધાન સાથે સંસ્થાની રીતે હોવું જોઈએ.

સીજીએચએફએલ એક વીગર ચુકવણી પરિણામે બંધની બંધનો ઉત્તર દાખલ કરી શકે છે અથવા ઋણી પાસે થયેલ બંધનીઓની સત્યાપન પરિણામે. આ પ્રક્રિયા આપનાર મુકાબલા પ્રદાન કરવામાં આવશે કે જેની ભરપાઈ/ચુકવણી અથવા લોનની ચાલુ રાશિ નાખવા માટે લિયનનો અધિકાર હોઈ શકે છે. જો તેવું લિયનનો હક વપરાશ કરવામાં આવશે, તો ઋણીને તેની સમગ્ર વિગતો અને ચોંપડાવના સ્થિતિઓ વિશે સમજાવવામાં આવશે અને ઋણીને પ્રતિસાદિત કરવામાં આવશે કે કેવી રીતે સીજીએચએફએલસનું આધાર જ ધરે વ્યાજ વેધવે છે અથવા ચુકવણી મેળવી છે તેમણે ઋણીને સમજાવવામાં આવશે.

4A. ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ્સ પરથી મળેલા ઋણો

સીજીએચએફએલ દ્વારા કોઈ પણ પ્રવૃત્તિની આઉટસોર્સિંગ તેમના જિમ્મેદારીઓનું ક્ષેમ નહિ કરે છે, કારણ કે

નિયામક નિર્દેશિકાઓનું પાલન નું બોઝ માત્ર કંપની પર છે. જ્યાં સીજીએચએફએલ ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મને તેમના પ્રતિનિધિઓ તરફથી ઋણદાતાઓ અને/અથવા બકી મુક્તિ માટે સ્થાન કરવાનો ઉત્તરો આપે છે, તેવું જ્યારે પ્રદર્શિત હોય છે, ત્યારે તેમને નીચેના નિર્દેશોનું પાલન કરવું જોઈએ:

- ✓ સીજીએચએફએલના વેબસાઇટ પર એજેન્ટ્સ તરીકે મુક્ત થતા ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મના નામો જાહેર કરવામાં આવવાનું જોઈએ.
- ✓ એજેન્ટ્સ તરીકે મુક્ત થતા ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મને ગ્રાહકોને સીધા સીજીએચએફએલ નું નામ બતાવવાનું દિશાનું આદેશ આપવામાં આવશે.
- ✓ સંમતિ મેળવવા પહેલાં ઋણના સંબંધિત પત્રો ઉપર ઋણનારા ગ્રાહકોને તેમના હાથમાં જેમણી હાજરીમાં જાહેર કરવામાં આવશે તેનું લેખપત્ર સિધેડા વાર્ડ પર આપવામાં આવશે.
- ✓ એચએફસીઓએના ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ પર સક્રિય પરિવેક્ષણ અને મોનીટરીંગ નિયંત્રણમાં ખૂબ સાવધાની પરામર્શની જાહેર કરવી જોઈએ
- ✓ શિકાયત નિવારણ માટે યોથું પ્રયત્ન કરવામાં આવશે।

4B. ડિજિટલ લેન્ડિંગ પર માર્ગદર્શિકા

સીજીએચએફએલની દિશામાં 'ડિજિટલ લેન્ડિંગ' પર સંચાલન કરવા માટે આદેશોની પાલના કરવું જોઈએ, તેમની પાલન કરવી જોઈએ ત્યારે કે તેમની વ્યવહારમાં લીધાઓ થાય છે ત્યારે લાગુ થાય ત્યારે સપ્ટેમ્બર 02, 2022 તારીખની 'ડિજિટલ લેન્ડિંગ' પર વર્તમાન કોલ પર આદેશો અનુસાર પાલન કરવું જોઈએ, ક્યારેક કે આવે ત્યારે લાગુ થાય છે।

4C. ડિજિટલ લેન્ડિંગ માં ડિફોલ્ટ લોસ ગેરન્ટી (DLG) પર માર્ગદર્શિકા

સીજીએચએફએલનું કાર્યક્રમ ડિજિટલ લેન્ડિંગ માં ડિફોલ્ટ લોસ ગેરન્ટી (DLG) પર માર્ગદર્શિકા પર આદેશોની પાલન કરવું જોઈએ, જેની તારીખ 08 જૂન, 2023 છે અને તે સમયમાં પ્રગતિ કરવામાં આવે ત્યારે લાગુ થાય છે.

5. નિર્દેશક પરિષદની જવાબદારી:

- ✓ સીજીએચએફએલના નિર્દેશક પરિષદ કોર્પોરેશન માં યોગ્ય શિકાયતો અને અભિરુચિઓને સારી કરવા માટે સંસ્થા અંદર ઉચિત શિકાયતો નિવારણ યોજના લાવવી જોઈએ. આવનારા એલોના નિર્ણયોથી ઉત્પન્ન થતા વિવાદોને કમપેનીના અન્ય વિવાદનિરાકરણ કરનારા ધોરણોમાં સાંભળવામાં આવે છે અને તેની સંસ્થાના નામના સ્તર પર સાંભળવામાં આવે છે.
- ✓ સીજીએચએફએલના નિર્દેશક પરિષદનું સંચાલન યોગ્ય વિચારો અને વિવાદનિરાકરણ યોજનાની બરાબરી સમીક્ષા કરવામાં આવવું જોઈએ. આ રીતેની પ્રગતિની એકત્રિત અહેવાલ ને નિર્દેશક પરિષદને નિયમિત અંતરાલે પ્રસ્તુત કરવું જોઈએ, જેનું તે પ્રમાણિત કરે છે તેના અનુસાર.

6. શિકાયતો અને અસંતોષ સંબંધિત સમાધાન:

- ✓ સીજીએચએફએલ દરેક આફીસમાં, ઓનલાઇન પ્રાપ્ત થયેલ માગણીઓ સહિત, માગણીઓ અને અસંતોષની રજીસ્ટર અને સંપાદિત કરવા માટે એક વ્યવસ્થા અને પ્રક્રિયા ધરાવી જોઈએ. જો ગ્રાહકો દ્વારા લખાણ મુજબ શિકાયત મેળવાઈ ગઈ હોય, તો સીજીએચએફએલ તેને સમાહ માં એક પ્રતિસાદ / માન્યતા મોકલવાનો પ્રયત્ન કરશે. આ પ્રતિસાદમાં, કામક વધુ સમયની જરૂર હોય તેવું કારણ સાથે કીવીને સીજીએચએફએલ ગ્રાહક તરીકે નથી સંતોષ. જો શિકાયત કેવળ ટેલિફોન પર સીજીએચએફએલ ના નિર્ધારિત ટેલિફોન હેલ્પડેસ્ક અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર પ્રદાન થયેલ હોય તો ગ્રાહકને મુદતની સમયગાળામાં પ્રગતિની માહિતી આપવામાં આવશે.
- ✓ વિવાદનું નિરીક્ષણ કરવાની પછી, સીજીએચએફએલ ગ્રાહકને તેનું અંતિમ પ્રતિસાદ અથવા એમ કારણો જણાવવાનું કાર્યક્રમણ કરશે અને તે પ્રતિસાદ આપવાની અથવા એમ વધુ સમયની જરૂર હોય તેવું સ્પષ્ટ

કરવામાં આવશે અને જો ગ્રાહક અત્યંત સંતોષી ન હોય તો તેને તેની શિકાયત કેવી રીતે આગળ વધવી તે મુદ્દા આપવાની માહિતી આપવામાં આવશે.

- ✓ સીજીએચએફએલ તેની અસંતોષ સંબંધિત પ્રક્રિયાનું જાહેરનામું (ઈ-મેલ આઈડી અને અન્ય સંપર્ક વિગતો, જેના માધ્યમથી માગણી કરી શકે છે, સમસ્યા સુધારવાની સમયગાળો, અન્ય તરીકેના મુદ્દા સુધારવા માટેનું મેટ્રિક્સ, વગેરે) જાહેર કરવાની જવાબદારી ઉપાડે છે અને ખાસ રીતે તેને તેના વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવાની માહિતી આપવામાં આવશે. સીજીએચએફએલ તેના બધા કાર્યાલયો / શાખાઓ અને વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરશે અને કેમ્પનીની પ્રતિસાદ મેળવી શકતા ગ્રાહક દ્વારા જોવાઈ આપી શકે છે કે તે એક મહિનામાં કંપનીમાંથી પ્રતિસાદ મેળવતા ન હોવાથી અથવા મેળવેલ પ્રતિસાદથી અસંતોષી હોવાથી કેમ્પનીના શિકાયત નિવારક સેલ પર મેળવશે જેની શિકાયતો નાશતો સમયગાળા વેબસાઇટ પર ઓનલાઇન લોડ કરી શકાય છે અથવા માર્ગદર્શન પોસ્ટ મુદ્દા, ન્યુ દિલ્હી.

ગ્રાહક શિકાયતો માટે ગ્રાહક સંકલ્પ સમાધાન નીતિને તકોના રુપે મંજૂરી માટે કંપનીના બોર્ડ પર મૂક્યું છે.

ફેર પ્રેક્ટિસીસ કોડ ની ભાષા અને સંચારની રીત

ફેર પ્રેક્ટિસીસ કોડ (જે શ્રેષ્ઠતઃ ગ્રાહક દ્વારા સમજાયેલ બોલી અથવા ભાષા હોવા જોઈએ) કંપની દ્વારા સ્થાપિત કરવામાં આવશે. તેનું સ્થાનાંતર વિગતો વિવિધ સ્ત્રોતનો માહિતી માટે તેમની વેબસાઇટ પર મૂકવામાં આવશે.

7. ગ્રાહકો દ્વારા વધુ વ્યાજ લીધાનું નિયમન

- ✓ સીજીએચએફએલની બોર્ડ બનાવેલ વ્યાજ દર મોડલને મૂલ્યાંકન કરીને, ખર્ચનો, માર્જિન અને રિસ્ક પ્રીમિયમ જેવા મહત્વપૂર્ણ અંશો લાવીને આધારિત બ્યાંક અને અગ્રિમની વ્યાજદર તરીકે તય કરીશે. વ્યાજદર અને વ્યાજના વિવિધ વર્ગો માટે અદાયગી અને વાપરાશિકરણ માટેનો ક્રમ સોધવામાં આવતો હોઈશે અને તે વ્યાજને લોન અને અગ્રિમને સમજાવવામાં આવતો હોઈશે કે કેવી રીતે વ્યાજનો નિર્ણય લેવાયો છે. સીજીએચએફએલના બોર્ડની પણ તેમની લોન પોલીસી બાબતે સ્પષ્ટ નિયમો હોવી જોઈએ (જો કોઈ).
- ✓ સ્થિતિને બોર્ડ દ્વારા હોઈને વ્યાજ અથવા ચાર્જને પરિણામી રીતે લાગુ કરવામાં આવી જોઈએ. વેબસાઇટમાં અથવા સંબંધિત સમાચારપત્રોમાં વ્યાજની રેટો અને પરિણામનો પ્રકાશન કરવો જોઈએ. વેબસાઇટમાં અથવા અન્ય રીતે પ્રકાશિત માહિતીઓ સુધી બદલાઓ થયા પછી તે અપડેટ કરવામાં આવશે.
- ✓ વ્યાજ અને પેનલ વ્યાજ (જો કોઈ) વાર્ષિક વ્યાજ હોવું જોઈએ તેના વિવરો કેડિટ દરે વ્યાજ જાહેરાતમાં દર્શાવવામાં આવે છે તેથી ગ્રાહક એક્ઝેક્ટ રેટ્સ જાણી શકે છે જે કિરિટ અમાઉન્ટ પર લાગ્યું જાય છે.
- ✓ ઉધારો થતા બોરોવાર્સ દ્વારા ચુકવાયેલ કિશતીનું પ્રમાણવાર્તા સ્પષ્ટપણે વિભાજન કરવું જોઈએ.

8. હાઉસિંગ ફિનાન્સ કંપનીઓ દ્વારા લીધેલું અતિરેકીત વ્યાજ

- ✓ બેંક દ્વારા વ્યાજ દરે નિયંત્રિત નથી, પરંતુ કેટલાક સ્તર પર વ્યાજની દરે આવી શકે છે જે અતિરેકીત અને સામાન્ય વિત્તીય અભ્યાસને અનુરૂપ ન હોઈ શકે. સીજીએચએફએલ દ્વારા વ્યાજ દરો અને પ્રોસેસિંગ અને અન્ય ચાર્જની નિર્ધારણ માટે યોગ્ય અંતર્નિહિત સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓને વ્યવસ્થિત કરવામાં આવે છે (જેમાં પેનલ વ્યાજ, જો હોય).
- ✓ આ સંબંધમાં સંકળાયેલ વિધાઓ નામરૂપ દરમિયાન લોન નો અન્ય શરતો અને શરતોની પારદર્શકતા બાબતમાં હોવી જોઈએ. કંપનીએ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે ઋણાત્મકોનો સાથે સંપર્કનું પારદર્શી હોય અને લોન લેનાર સાથે સંપર્કનું પારદર્શી સિસ્ટમ અને કાર્યોની મોનીટરીંગ માટે અંગે અંતર્નિહિત પ્રક્રિયાઓને કાયમ કરવું જોઈએ.

8A. લોન એકાઉન્ટમાં પેનલ ચાર્જ

આ પેનલ ચાર્જ સંબંધિત હશે જેની પ્રારંભિક તારીખ દિનાંક 01 જાન્યુઆરી, 2024 થી લાગુ કરવામાં આવશે

જેનાં સાથે નવા લોન્સ લાવવામાં / નવીકરણ થતાં હોય. અસ્તિત્વમાં રહેલા લોન્સની સ્વિચોવર નવા પેનલ ચાર્જ રેજીમ મુજબ મુકાશે જેની પુનરાવલોકન અથવા નવું સમય અથવા નવીકરણ દિનાંક કે જૂન 30, 2024, જે વધુ પહેલા હોય તે તરીકે ખરીદી જોઈએ.

- ✓ લોન કોન્ટ્રેક્ટના વસ્તુનિષ્ઠ નિયમો અને અટકલોની અવજા પાડવાના માટે યદી પેનલિટી લેવામાં આવે છે, તો તે 'પેનલ ચાર્જસ' તરીકે વર્તવામાં આવશે અને આ પેનલ ચાર્જસ વ્યાજ પર ઉમેરવામાં નહીં આવશે. પેનલ ચાર્જસનું કેપિટલાઇઝેશન ન થવું અને કોઇ પણ અગાઉ વ્યાજ આ ચાર્જસ પર ગણાય ન જાય. પરંતુ, લોન એકાઉન્ટમાં વ્યાજના સામાન્ય પ્રક્રિયાઓ પર આ પ્રભાવ પડશે નહીં.
- ✓ સીજીએચએફએલ વ્યાજ દર અને બીજા શરતો પર કોઈ અન્ય ઘટક ઉમેરવાનું નહીં અને આ માર્ગદર્શિકાનું પાલન ચિત્ર અને આત્મિક રીતે નિષ્ઠામાં સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ.
- ✓ સીજીએચએફએલ કોઈ પણ લોન્સ પર પેનલ ચાર્જસ અથવા લોન્સના સમાન નામ વડે જેવું પોલિસી બોર્ડનું મંજૂર કરી શકે તેવું બોર્ડનું મંજૂર કરી શકે છે.
- ✓ પેનલ ચાર્જના પ્રમાણ વિશેષ લોન / ઉત્પાદ વર્ગમાં ભેદભાવ ન કરતાં, પ્રમુખ શરતો અને શરતોની અવહેલનથી સંગતિ અને યોગ્ય હોવું, આ મામલામાં નિષ્ક્રિય રહેવાનું જોઈએ.
- ✓ વ્યક્તિગત ઋણદાતાઓ માટે, વ્યાવસાયિક લાભ સાથે થતા લોન પ્રમાણમાં પેનલ ચાર્જો અન્ય વ્યક્તિગત ઋણદાતાઓ માટે અનુકૂલ હોવું, જેના કારણે સમાન પ્રમુખ શરતો અને અવસરોના અવહેલન જોઈએ.
- ✓ પેનલ ચાર્જના પ્રમાણ અને કારણ ગ્રાહકો માટે સીજીએચએફએલ દ્વારા વ્યક્ત થઈ જોઈએ અને લોન ચુકવણી માં અને મુખ્ય અને મહત્વનીય શરતો અને અવસરો / કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (કેએફએસ) માં સ્પષ્ટ પ્રદર્શિત થવા જોઈએ, સાથે સીજીએચએફએલ વેબસાઇટ પર વ્યાજ દરો અને સેવા ચાર્જની અંતર્ગત દર્શાવવામાં આવશે.
- ✓ જ્યારે ઋણ દાતાઓને પ્રમુખ શરતો અને અવસરોના અવહેલન માટે અસંગતિગાળ યાદીનું સમય આવે, ત્યારે પેનલ ચાર્જની જાણ કરવી જોઈએ. અગાઉનાં વખતો માટે પેનલ ચાર્જો લાગુ થતા અને તેના કારણ પણ જાણ કરવો જોઈએ.

8B: સમાનાર્થી વ્યક્તિગત ઋણો (ગૃહ ઋણો સહિત) પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દર પર ઈક્વેટેડ માસિક હરકત પછીના પ્રતિષ્ઠાની બીજાઓ

- a) ક્રમમાં, સીજીએચએફએલ દ્વારા ઋણદાતાઓને સમજૂતી આપવામાં આવશે કે વ્યાજ દરમાં ફેરફાર કરતાં ઋણ પર પ્રભાવ થાય તે સૌપ્ત્યું જશે જે ઈએમઆઇ અને/અથવા સમયકાળ અથવા દોનો બદલાઈ શકે છે. પછી, તેના ઉપરથી ઈએમઆઇ/સમયકાળનું વધારાનું કોઈ પણ બદલાઈ તો ઋણદાતાને ત્વરિત ઉપયોગી માર્ગ સૂચવવું જોઈએ.
- b) વ્યાજ દરોનું રીસેટ કરવા સમયે, સીજીએચએફએલ દ્વારા ઋણદાતાઓને તેમની બોર્ડ મંજૂર નીતિના અનુસાર ફોનીક્સ વ્યાજ પર સ્થિતિની વેરાયાત આપવી જોઈએ. નીતિ, બરાબર, ઋણના સમયકાળ દરમાં ઋણદાતાને કેટલી વાર સ્વિચ કરવાની આવક થશે તેની પણ નિર્ધારણ કરી શકે છે.
- c) ઋણદાતાઓને (i) ઈએમઆઇમાં વધારો, કિંમતી વાળું સમયકાળ અથવા બધા વિકલ્પોના સંયોજન માટે પસંદ કરવાની ચોઈસ આપવામાં આવશે; અને, (ii) ઋણના સમયકાળમાં કોઈ પણ સમયે, આંશિક અથવા પૂર્ણ ચુકવણી માટે. પૂર્વવાત મૂલ્ય ચાર્જ / પૂર્વવાત પેનાલ્ટી વ્યવહારની નિર્દેશિકા પર નિયત થશે.
- d) ફ્લોટિંગ થી ફિક્સ્ડ વ્યાજ પર ઋણો વિકલ્પોના લાભો અને ઉપયોગી વિકલ્પોના વાપરવા અંગેના કોઈ પણ બીજી સેવા ચાર્જો / પ્રશાસનિક ચુકવણીઓની બાબતો સંપૂર્ણપણે સ્પષ્ટતાથી સમજાવે છે જેનું ઋણ મંજૂરનામું અને સમયસમયે તેની સુધારાના સમયે પણ સીજીએચએફએલ દ્વારા સારવાર કરવામાં આવે છે.
- e) ફ્લોટિંગ વ્યાજ વ્યાજ પર ઋણના સમયકાળ ફેલાંગી ન કરવાની પ્રમાણિકતા સીજીએચએફએલ દ્વારા યાત્રા કરવામાં આવે છે.
- f) સીજીએચએફએલ દ્વારા ઋણદાતાઓ સાથે ઉપયોગી માર્ગો માં પ્રત્યેક ત્રીમાસિક અંતે એક નિવેદન શેર/પ્રવેશ્યો કરવામાં આવશે જેને ઓળખાવવામાં આવશે, વિકલ્પમાં મૂલમાં, મુખ્ય અને વ્યાજ સાથે

વ્યાજ પ્રતિષ્ઠાન માટે સાંકેતિક હોવામાં આવવો જોઈએ જેની વધુમાં કમાણી સ્પષ્ટ અને ઋણદાતા દ્વારા સરળ અને સરળતાથી સમજાઈ જશે.

- ✓ સમાન માસિક હરકત લોન્સ બાબત આ માર્ગદર્શિકાઓ અને અનુસાર, તેમાં તેનો ઉપયોગ માંડેલ હશે, તેમજ તેની જીણીસ પેરિયોડીકિટીઝ વાળી સમાન વિવિધ વિધેયાને પર બદલાવ થતા ઈન્સ્ટોલમેન્ટ આધારિત લોન્સ પર પણ લાગુ થશે.
- ✓ સીજીએચએફએલ શુંક કરવા માટે પછી સમાન માસિક હરકત લોન્સ સાથે ઉપરની માર્ગદર્શિકાઓને બદલે દીસે કે નવા ઋણોની સાથે સીજીએચએફએલ ખરીદી કરવાની તારીખ સાથે 31 ડિસેમ્બર, 2023 સુધી. બધા અસ્તિત્વમાં રહેલા ઋણદાતાઓને ઉપલબ્ધ વિકલ્પોની સૂચનાનું સૂચના અદાયગી કરવામાં આવશે.

9. જાહેરાત, વપરાશ અને વેચાણસીજીએચએફએલ શુંક કરશે:

- a) ખુલ્લા અને તત્વસ્થ વિગતો સાથે દર્શાવવું ખાતવાર બધું જાહેરાતી અને પ્રમોશનલ સામગ્રી માટે ખાતવાર બનાવવું.
- b) કોઈ પણ મીડિયા માં તથા યાત્રીઓ માટે ધ્યાન આપતી કોઈ પણ જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સાહિત્યમાં જે સેવા અથવા ઉત્પાદનું સંદેશ આપે અને તેમને વ્યાજ દર જાહેર કરે તે છતાં અન્ય શુલ્કો અને ચાર્જો કેવી રીતે લાગુ થશે તે પણ દર્શાવવું જોઈએ અને કે સંબંધિત શરતો અને નિયમોની સંપૂર્ણ વિગતો માટે માગણી પર અથવા વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે.
- c) તેમના શાખાઓમાં નોટિસ મૂકવામાં દ્વારા વ્યાજ દર, સામાન્ય શુલ્કો અને ચાર્જો (જો અસ્તિત્વ હોય, તો દંડ વ્યાજ સહિત) વિશેની માહિતી પ્રદાન કરવા; દ્વારા ટેલિફોન અથવા સહાય લાઇન્સ; કંપનીની વેબસાઇટ; વૈશિષ્ટ્ય કર્મચારી / સહાય ડેસ્ક; અથવા સર્વિસ ગાર્ડ / ટેરિફ શેડ્યૂલ દ્વારા માહિતી પ્રદાન કરવામાં આવશે.
- d) તે તૃતીય પક્ષોની સેવાઓનો સંચાલન કરવા માટે સહાય મળવામાં આવે છે, તો કંપની આપણી સર્વિસની જાહેર માહિતી (જો તે તૃતીય પક્ષો માટે ઉપલબ્ધ હોય) સંતોષ અને સુરક્ષાની સમાન ડિગ્રીની ગુણવત્તામાં હેન્ડલ કરે કે કંપની પાસે હોય.
- e) સમયાને સમયે, ગ્રાહકોને તેમના દ્વારા પ્રાપ્ત ઉત્પાદોના વિવિધ વિશેષતાઓ નોંધાવવા માટે સંચાર કરી શકે છે. તેમના અન્ય ઉત્પાદો અથવા પ્રોમોશનલ ઓફર્સ વિશે માહિતી ગ્રાહકોને માત્ર તે પાસે છે જો તે તેમના મનીફેસ્ટ અથવા વેબસાઇટ પર મેલ દ્વારા અથવા તેના જવાબદાર નંબર પર રજીસ્ટર કરવાથી મળ્યો હોય છે.
- f) જેવું કોઈ વ્યાપાર કરવા માટે સેવાઓ આપી જતા હોય, તેવું ડાયરેક્ટ સેલીંગ એજન્સીઓ (ડીએસએસ) માટે કોડ નિર્ધારિત કરો, જેનામાં તેમને ગ્રાહક મુકેલી તેમણે ઉત્પાદોને વ્યક્તિગત અથવા ફોન દ્વારા વેચવા માટે તેમને ઓળખવા જેવા વિવિધ વિષયો આવશે.
- g) તેમના બોર્ડની મંજૂરીનો વપરાશ કરીને ડાયરેક્ટ સેલીંગ એજન્ટ્સ (ડીએસએ) / ડાયરેક્ટ માર્કેટિંગ એજન્ટ્સ (ડીએમેસ) માટે મોડલ કોડ ઓફ કન્કટ સ્વીકાર કરો.
- h) ગ્રાહકને જો કોઈ કંપનીનો પ્રતિનિધિ / કૂરિયર એજન્સી અથવા ડીએસએ કેટલોક ખોટો ચાલ કર્યો છે અથવા આ કોડની ઉલ્લંઘન કર્યો છે તો મ્યુનુમુક સ્ટેપ્સ ઉત્પન્ન કરવામાં આવશે અને તે ક્ષતિને દુર કરવા માટે કાર્યવાહી કરવામાં આવશે.

10. ગેરેન્ટર્સ:

જ્યારે એક વ્યક્તિ એક ઋણનું ગેરેન્ટર માનાયો જાય છે, ત્યાં CGMFL તેને નીચેની માહિતી આપશે અધિકરણ હેઠળ

- a) તેની ગેરેન્ટર તરીકે જવાબદારી;
- b) તે કંપનીની દિશામાં તેની ગેરેન્ટર સુધી જોડાતી રકમ;

- c) કદ સ્થિતિઓમાં CGHFL તેને તેની જવાબદારીની ભરવાનું કહેવા માટે;
- d) જો તે ગેરેન્ટર તરીકે ભરવા માટે ભરતા નહોતા તો CGHFL તેની અન્ય નાણાઓનો પ્રયોગ કરી શકે છે કે નહીં;
- e) તેની ગેરેન્ટર તરીકે જવાબદારી તેની નિશ્ચિત માત્રામાં છે કે નહીં અથવા તે અમિતો છે કે નહીં; અને
- f) જ્યારે અને તેમની ગેરેન્ટર તરીકે જવાબદારી છૂટથી પરત કરવામાં આવશે તેમજ CGHFL તેને આ વિશે કેવી રીતે સૂચિત કરશે તે પણ સમય.
- g) જો ગેરેન્ટર ઋણદાતા / લેન્ડર દ્વારા કરેલ માગણીનું અનુસરણ કરવાની નામની અપેક્ષા કરવા પછી જો તે તેના વ્યવહાર માટે પૂર્ણ ધન હોવાની સાથે પણ ઇનકાર કરે છે, તો તે પણ એક ઇચ્છાપૂર્ણ ખિલાફી કર્તા તરીકે ગણાય જશે.

કંપની તેમને સૂચિત રાખશે કે તે સાથે ગેરેન્ટર તરીકે ખરેખર ઋણકર્તાનું આર્થિક સ્થિતિમાં કોઈ મહત્વપૂર્ણ વિપરીત બદલો થયો છે કે નહીં.

11. ગોપનીયતા અને ગોપનીયતા

બધા ગ્રાહક / ઋણકર્તાની વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય તરીકે વહેંચવામાં આવશે (જ્યારે તે આગળ થઈ ન ગયા હોય) અને નીચેના સિદ્ધાંતો અને નીતિઓથી નિયમિત કરવામાં આવશે. કંપની કંપની ખાતાની માહિતી અથવા ડેટાને કોઈપણ વ્યક્તિને બહાર મૂકવાનું ન થાય છે, અંચ કંપનીઓ માંથી સહિત, માર્કેટિંગ ઉદ્દેશથી સહિત, નીચેના અસામાન્ય કેસોમાં છે:

- a) જો કાયદા દ્વારા માહિતી આપવામાં આવે તો
- b) જો સાર્વજનિકની દિશામાં માહિતી આપવાની ડ્યુટી હોય તો
- c) જો CGHFL ની હુંમન તેને માહિતી આપવી જરૂરી હોય (ઉદાહરણ તરીકે, ફોડ રોકવા માટે) પરંતુ તેની ગ્રાહક અથવા ગ્રાહક ખાતાઓ વિશેની માહિતી આપવા માટે વાપરી નહીં જવામાં આવશે (સહિત ગ્રાહકનું નામ અને સરનામું) આગળના કોઈપણ વ્યક્તિને સહિત અન્ય કંપનીઓ, માર્કેટિંગ ઉદ્દેશો માટે માહિતી આપવા માટે.
- d) જો ગ્રાહક કંપનીને માહિતી પૂછે છે, અથવા ગ્રાહકની પરવાહ / સંમતિ સાથે.
- e) જો CGHFL ગ્રાહકો વિશેની સંદર્ભ માગે છે, તો તેને આપવા માટે તે તેના લખાણ મેળવવાનો માગ્યો હશે પહેલાં તેની લખાણની પરવાહ મેળવવાનું લખાણ મેળવવા માટે નોંધાવે છે.

ગ્રાહકને તેના બારેમાં અસ્તિત્વમાં હોઈએ વૈધાનિક ફેમવર્કનો અધીકાર કેટલો છે તેને સૂચવવામાં આવશે જે એક સીજીએચએફએલ દ્વારા તેના વિશે ધરાવતા પર્સનલ રેકોર્ડ્સ પ્રાપ્ત કરવામાં આવે છે.

સીજીએચએફએલ સહિત ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતી કોઈપણ માર્કેટિંગ ઉદ્દેશો માટે નહીં વપરાશ કરશે (કોઈ પણ સીજીએચએફએલ સાથે) જો ગ્રાહક વિશેષતઃ તેમને તે કરવા અનુમતિ આપે છે. ઉપરોક્ત શરતોને ધ્યાનમાં રાખીને, જો ગ્રાહક તેની માહિતી શેર કરવાની પ્રક્રિયા માટે સ્પષ્ટ અનુમતિ આપે છે, તો કંપની આ માહિતી પ્રદાન કરી શકે છે અથવા આ માહિતીને સીજીએચએફએલની ગ્રુપ / એસોસિએટ કંપનીઓ સાથે શેર કરી શકે છે ગ્રાહકના લાભ માટે અન્ય આર્થિક ઉત્પાદો અને સેવાઓની પ્રદાનની ઉદ્દેશો.

12. સામાન્ય:

12.1 સીજીએચએફએલ ગ્રાહકના વિવરોને અંતરની રોક કરશે પરંતુ ઋણના અનુક્રમણિકાના શરતો અનુસાર માત્ર (જો ગ્રાહક દ્વારા પહેલાં જ ન ઉજાગર થતી માહિતી હોઈ કે નહીં).

12.2 ગ્રાહક દ્વારા ઋણના અકાઉન્ટનું અન્ય એન.બી.એફ.સી., બેંક અથવા આર્થિક સંસ્થાને સ્થળાંતર માટે માગણી મેળવવા પર સીજીએચએફએલની સંમતિ અથવા અન્યથા, યાની સીજીએચએફએલની સંમતિ અથવા

અન્યથા, જેટલું હોય છે તેમને વિનંતીના 21 દિવસ માં જાહેર કરવામાં આવશે કે નહીં. એવું સ્થળાંતર ઋણાંકનું સ્પષ્ટ કન્ટ્રેક્યુઅલ ટર્મ્સ અને સ્થિતિ, નિયમો, નિયમો, દરેક સમયગાળા અનુસાર છે અને માર્ગદર્શનો સાથે સ્થિતિમાં મેળવવાનું જેવું છે.

12.3 સીજીએચએફએલ ગ્રાહકે ચૂકવણી પ્રક્રિયાને રૂપ, મુદત, અને ચૂકવણીનું અવધારણીકરણ દ્વારા સમજાવવા અનેકનીતિ જ હશે. પરંતુ, જો ગ્રાહક ચૂકવણી સમયસાર અનુસરવા નહીં, તો ભૂમિકા નીયમોને અનુયાયી એક વ્યાખ્યાયિત પ્રક્રિયા જે જમીનના કાનૂનોની મીતે છે તેની પાલન કરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયા ગ્રાહકને યાદ દ્વારા અથવા વ્યક્તિગત સપાટીઓ દ્વારા અથવા સુરક્ષાનું પુનઃપોષણ કરવાથી સાથે આપેલ અમોઘપરિસ્થિતિ કરશે.

12.4 ઋણની વસૂલીના વિશયમાં, સીજીએચએફએલ માટે પેર્સિસ્ટન્ટલી વેચાણકર્તાઓને આપેલ અસુચતાઓ, સમયગાળાની અનુસરણક્ષમતાથી લોન મેળવવાનો પ્રયાસ કરવો, આદિનું ઉપયોગ કરવાની જગ્યા નહીં કરેલ જ હશે. ગ્રાહકો માંથી શિકાયતોમાં કંપનીના સ્ટાફની કઠોર વર્તણું સહિત જો રુડ વર્તણું વાયવામાં આવે છે, તો સીજીએચએફએલ યોગ્ય પ્રશિક્ષિત છે કે ગ્રાહકોને યોગ્ય રીતે સંપર્ક કરવા માટે.

12.5 કંપનીને નેશનલ હૌસિંગ બોર્ડ / રેઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયાની સુચનાઓને અનુસાર, ઋણ વસૂલી એજન્ટ્સને સંચાલિત કરવા માટે માર્ગદર્શિકાઓને સ્વીકારીને કંપની માટે માન્ય છે તે એજન્ટ્સની સુચનાઓ અને પ્રક્રિયાનું અનુસરણ કરવાની આવશ્યકતા છે, તેમના પરિપ્રેક્ષ્ય સ્વીકારીને તેમના બોર્ડ ની અનુમતિથી કંપની દ્વારા સ્વીકારી જશે.

12.6 સીજીએચએફએલ તે સમયસર હાઉસિંગ લોનની પૂર્વ-ભુગતાન નિયમોની ચાર્જ નહીં લાગુ કરશે અને તેમને હેરફેર ન કરશે જ્યારે આ સ્થિતિઓ હોય:

- ✓ જ્યારે હાઉસિંગ લોન ફ્લોટિંગ વ્યાજ દર આધારે હોય અને તે કોઈપણ સ્ત્રોતથી પ્રી-બંધ કરવામાં આવે છે.
- ✓ જ્યારે હાઉસિંગ લોન ફિક્સ્ડ વ્યાજ દર આધારે હોય અને ગ્રાહક તેમના પોતાના સ્ત્રોતોથી પ્રી-બંધ કરે છે.

દોગલ / વિશેષ દર (ફિક્સ્ડ અને ફ્લોટિંગના સંયોજન) હાઉસિંગ લોન તમામ એવા હાઉસિંગ લોન પર લાગુ થશે જ્યારે તે હાઉસિંગ લોન ફિક્સ્ડ અને ફ્લોટિંગ વ્યાજ પર હોય છે. દોગલ / વિશેષ દર હાઉસિંગ લોનનું પ્રી-બંધ કરવાનું નિયમ હાલમાં તે હાઉસિંગ લોન ફ્લોટિંગ રેટ લોન બનવામાં પૂરી થાય તે પછી લાગુ થશે. એને જે પછી કોઈ દોગલ / વિશેષ દર હાઉસિંગ લોન સરનામાં હાલમાં નહીં છે. તે પ્રગતિશીલ છે કે તપાસો કરો કે ફિક્સ્ડ દર લોન એક છે જેના દર પૂરી ઋણના અવધીના દૌરમાં નિશ્ચિત થાય છે.

12.7 કંપની અન્ય લક્ષી માટે ફ્લોટિંગ વ્યાજ દર ટર્મ લોન કોઈ પ્રી-બંધ ચાર્જ / પ્રી-પેમેન્ટ પેનાલ્ટી લાગુ કરશે નહીં, વ્યવસાય બાહ્ય હેતુ માટે અન્ય એકલ ઋણાર્થીઓ પર, સાથે કો-ઓબ્લીગન્ટ (સ) સાથે કો-ઓબ્લીગન્ટ (સ) સાથે નહીં.

12.8 સીજીએચએફએલ અને વ્યક્તિગત ઋણાર્થી વચ્ચે સંમતિની અધિકનીત અને મુખ્ય શરતોનું શિખર અને શરતો (MITC) ના દસ્તાવેજ પ્રાપ્ત કરવાની શિખરમાં ત્વરિત અને સારા સમજણ માટે, સીજીએચએફએલ તે આ દસ્તાવેજ તૈયાર કરવાની સલાહ આપે છે જેનાં અનુસાર પ્રક્રિયાઓ માટે માર્ગદર્શનો મળશે.. આ દસ્તાવેજ કંપની દ્વારા મેળવવામાં આવતા અસ્તિ અને સુરક્ષા દસ્તાવેજોના સાથે વધારે હશે. સીજીએચએફએલ ને પ્રાપ્ત કરવામાં આવતા આખેરામાં દ્વિતીય અને ઋણાર્થી દ્વારા સમજદારીથી સમજદારીથી લખાણ પ્રદાન કરવામાં આવશે.

12.9 સીજીએચએફએલ શાખામાં / સીજીએચએફએલની વેબસાઇટ પર / સમયગાળા અને વિવિધ લાભાર્થી માટે સેવા શુલ્ક, વ્યાજ દર, દંડ વ્યાજ (જો હોય), પ્રદાન કરાતી સેવાઓ, ઉત્પાદ માહિતી, વિવિધ લાગણીઓ

માટે સમયગાળા અને તકનીકી સમસ્યા સ્થિતિને નોટિસ બોર્ડ પર / સીજીએચએફએલની વેબસાઇટ પર / છાપ અને અથવા અન્ય મીડિયાથી ડિસ્પ્લે કરવામાં આવશે.

12.10 સીજીએચએફએલ તેમના ઉત્પાદો અને સેવાઓ વિશે એક કે એકથી વધુ નીચેના ભાષામાં ડિસ્પ્લે કરવાની આવશ્યકતા છે. હિંદી, અંગ્રેજી અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષા

12.11 લોન્ડિંગ વિશે બાબતમાં સીજીએચએફએલ લિંગ, જાત અને ધર્મના માપદંડ પર ભેદભાવ ન કરશે. વધુમાં પણ, સીજીએચએફએલ દિવ્યાંગ અથવા શારીરિક પ્રતિબંધિત અરજદારો પર વ્યક્તિગતાનું પરિણામ મુજબ ઉત્પાદો, સેવાઓ, સુવિધાઓ, આદિનું વિસ્તાર કરતી હોય તેવું ભેદભાવ ન કરશે. પરંતુ, આ સ્થિતિઓ માટે સીજીએચએફએલ અલગ સમાજના વિવિધ વિભાગો માટે રચાયેલ યોજનામાં થાય તેને અનામત કરી શકે છે.

12.12 આ કોડ પ્રચાર કરવા માટે, સીજીએચએફએલ ને નીચેની પ્રક્રિયાઓ પાલન કરવી જોઈએ:

- ✓ અસ્તિત્વમાં અને નવા ગ્રાહકોને કોડની નકલ આપવી.
- ✓ આ કોડ વિનામૂલ્યે માગવા પર ઓવર કાઉન્ટર અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક સંચાર અથવા મેલ દ્વારા ઉપલબ્ધ કરવો.
- ✓ વેબસાઇટ અને શાખાઓના નોટિસ બોર્ડ પર આ કોડનું એક નકલ પ્રદર્શન કરવું.
- ✓ કર્મચારીઓને કોડ વિશે સંબંધિત માહિતી આપવા અને કોડને અમલમાં લાવવા માટે તૈયાર કરવા માટે તાલીમ આપવા.

13. નીતિની સમીક્ષા

નીતિ જોઈએ ત્યારે જોઈએ અથવા ઓછામાં ઓછા એક વર્ષ સમયમાં સમીક્ષા કરવામાં આવશે. સરકારી વિકાસ બાબતમાં જો કોઈ વિનામૂલ્યે સુધારા થાય તો તે સુધારા કરવા માટે બોર્ડ મેનેજર નોનીસેની સંમતિ આપશે. નીતિની સમીક્ષાનું દાયિત્વ સંપાદન ગ્રુપ પર છે.

નોંધ: જો અનુવાદિત દસ્તાવેજમાં અસંગતતા અથવા સ્પષ્ટતાની અભાવ હોય, તો દસ્તાવેજની ઇંગલિશ આવૃત્તિનો સંદર્ભ લેવો જોઈએ.