

ઉચિત પ્રથાઓનો કોડ (એફપીસી)

૧) પરિચય અને પ્રયોજ્યતા

ઉચિત પ્રથાઓનો કોડ (હવે પછી, જેનો “કોડ” તરીકે ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે) આર્ટ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ (ઇંડિયા) લિમિટેડ (હવે પછી જેનો “કંપની” અથવા “એએચએફ” તરીકે ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે) દ્વારા કંપની અને અંતિમ વપરાશકારો વચ્ચે પારદર્શકતા વધારવા માટે અને સુમાહિતગાર વ્યવસાયિક સંબંધોનો પ્રબંધ કરવા માટે પણ નેશનલ હાઉસિંગ બેંક (એનએચબી) દ્વારા જારી કરાયેલ ઉચિત વ્યવહારોના કોડ (હવે પછી જેનો “કોડ” અથવા “એફપીસી” તરીકે ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે) ઉપરની માર્ગદર્શિકાઓના અનુસંધાનમાં તૈયાર કરવામાં આવેલ છે. જાહેર જનતાની જાણકારી માટે કોડને પ્રકાશિત કરવો જોઈએ અને કંપનીની વેબસાઈટ ઉપર તેનો પ્રચારપ્રસાર કરવો જોઈએ.

કોડ દુકાન ઉપર, ફોન ઉપર, પોસ્ટ દ્વારા, આંતરવ્યવહારોવાળા ઈલેક્ટ્રોનિક સાધનો દ્વારા, ઈન્ટરનેટ ઉપર અથવા કંપની અને સહયોગી કંપનીઓનાં તમામ કર્મચારીઓ દ્વારા ઉપયોગમાં લેવાતી કોઈપણ અન્ય પદ્ધતિ દ્વારા આપવામાં આવતી કંપનીની તમામ પ્રોડક્ટસ અને સેવાઓને લાગુ પડશે.

૨) કોડના હેતુઓ

ઉત્તમ વ્યાવસાયિક પ્રથાઓના એક ભાગ સ્વરૂપે સેવા આપવા અને ધંધાકીય પ્રથાઓમાં પારદર્શકતા પૂરી પાડવા માટે, કંપનીએ આ કોડ નીચેના હેતુઓ માટે વિકસાવેલ અને અપનાવેલ છે :

- ક) ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારોમાં ન્યૂનતમ ધોરણો નક્કી કરીને સારી અને ઉચિત પ્રથાઓનો વિકાસ કરવો;
- ખ) પારદર્શકતા વધારવી જેથી ગ્રાહકો તે/તેણી કંપની પાસે જેની વાજબી રીતે અપેક્ષા રાખી શકે છે તેવી સેવાઓની બેહતર સમજણ ધરાવી શકે છે.
- ગ) ઉચ્ચ સંચાલનના ધોરણો હાંસલ કરવા માટે હરીફાઈ મારફત બજારની તાકાતોને પ્રોત્સાહિત કરવી.
- ઘ) કંપની અને તેના ગ્રાહકો વચ્ચે ઉચિત અને હાર્દિક સંબંધોનો વિકાસ કરવો; અને
- ચ) ગૃહ ધિરાણ વ્યવસ્થામાં વિશ્વાસનું પોષણ કરવું.

૩) ઉચિત વ્યવહારો અને પારદર્શકતા

કંપની તેના ગ્રાહકો સાથેના તેના તમામ વ્યવહારોમાં એ સુનિશ્ચિત કરીને ઉચિત રીતે અને યોગ્ય રીતે કાર્ય કરશે કે :

ક) તેના તમામ કર્મચારીઓ અને સહયોગીઓ દ્વારા આપવામાં આવતી પ્રોડક્ટસ અને સેવાઓ માટે અને પ્રક્રિયાઓ અને પ્રથાઓમાં કોડની વચનબદ્ધતા અને ધોરણોનું પાલન કરવામાં આવે છે;

ખ) કંપની દ્વારા આપવામાં આવતી પ્રોડક્ટસ અને સેવાઓ સંબંધિત કાયદાઓ અને નિયમનોની સંપૂર્ણ જરૂરીયાતો પૂર્ણ કરે છે;

ગ) ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારો પ્રામાણિકતા અને પારદર્શકતાનાં નૈતિક સિદ્ધાંતો ઉપર આધાર રાખશે.

ઘ) લોન અરજી ઉપર પ્રક્રિયા કરવા માટે ચૂકવવાપાત્ર ફીસ/ચાર્જીસ અંગેની બધી માહિતી, જો લોનની રકમ મંજૂર કરવામાં/ચૂકવવામાં ના આવે તો પરત કરવાપાત્ર ફીસની રકમ, પૂર્વ ચૂકવણીના વિકલ્પો અને ચાર્જીસ, જો કોઈ હોય તો, વિલંબિત ચૂકવણી માટેનો દંડ લોન લેનાર સમક્ષ જાહેર કરવામાં આવશે, અર્થાત લોન અરજીની પ્રક્રિયા/મંજૂરીમાં સંકળાયેલા બધા ચાર્જીસ સહીત “બધા આંતરિક ખર્ચ” અને કથિત ચાર્જીસ ભેદભાવરહિત હોય છે.

૪) સૌથી વધુ મહત્વના નિયમો અને શરતો (એમઆઈટીસી):

કંપનીના કામકાજોમાં પારદર્શકતાનો વિકાસ કરવા માટે, વિવિધ મહત્વના પાસાઓ જેવા કે સર્વિસ ચાર્જીસ, વ્યાજના દરો, આપવામાં આવેલી સેવા, પ્રોડક્ટની માહિતી, વિવિધ વ્યવહારો માટે સમયના ધોરણો અને ફરિયાદ નિવારણની પ્રયુક્તિઓ વગેરે એમઆઈટીસી હેઠળ આવરી લેવામાં આવે છે. કંપની તેના નોટીસ બોર્ડ અને વેબસાઈટસ ઉપર તેના એમઆઈટીસી પ્રદર્શિત કરે છે અને તે તેના ગ્રાહકોને પણ આપે છે. આ નિયમો આ દસ્તાવેજ સાથે અનુસૂચી એ તરીકે જોડેલ છે. જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેંચાણ

પ) જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેંચાણ

કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે:

ક) તમામ જાહેરાત અને વિજ્ઞાપન સંબંધિત સામગ્રી સ્પષ્ટ, પારદર્શક હોય અને ગેરમાર્ગે દોરનાર ના હોય;

ખ) કોઈપણ મીડિયા કે વિજ્ઞાપન સંબંધિત સાહિત્ય કે જે કંપની દ્વારા અપાતી સેવાઓ કે

અપાતી પ્રોડક્ટ તરફ ધ્યાન ખેંચે અને વ્યાજના દરના એક સંદર્ભનો સમાવેશ કરે તેમાં જાહેરાત કરવા સમયે, કંપની એ દર્શાવશે કે અન્ય ફીસ અને ચાર્જીસ લાગુ પડશે કે કેમ અને વિનંતી ઉપર સંબંધિત નિયમો અને શરતોની સંપૂર્ણ વિગતો ઉપલબ્ધ બનાવવામાં આવશે.

ગ) વ્યાજના દરો, સામાન્ય ફીસ અને ચાર્જીસ ઉપરની માહિતી શાખાઓ/કચેરીઓમાં નોટીસો મુકીને; ટેલીફોન કે હેલ્પલાઇન દ્વારા; કંપનીની વેબસાઇટ ઉપર, નિયુક્ત કરાયેલ સ્ટાફ/હેલ્પ ડેસ્ક દ્વારા; કે સેવા માર્ગદર્શિકા/ટેરીફ અનુસૂચી પૂરી પાડીને પૂરી પાડવામાં આવે છે .

ઘ) જો સહાયક સેવા મેળવવા માટે કંપની ત્રીજા પક્ષકારોની સેવાઓ મેળવે તો, આવા ત્રીજા પક્ષકારો કંપનીએ ધ્યાન રાખ્યું હોત તેટલી જ માત્રાની ગોપનીયતા અને સુરક્ષા સાથે ગ્રાહકની અંગત માહિતી (જો આવા ત્રીજા પક્ષકારો પાસે કોઇપણ ઉપલબ્ધ હોયતો)નું ધ્યાન રાખશે.;

ચ) તે અને તેના સહયોગીઓ તેમના દ્વારા મેળવવામાં આવેલ વિવિધ વિશેષતાઓની ગ્રાહકોને માહિતી આપે છે. તેની પ્રોડક્ટસ/સેવાઓના સંબંધમાં કંપનીની અન્ય પ્રોડક્ટસ/સેવાઓ અથવા વિજ્ઞાપન સંબંધિત ઓફરો અંગેની માહિતી ગ્રાહકો સુધી માત્ર તો જ પહોંચાડવામાં આવે છે જો તે/તેણીએ મેઇલ દ્વારા અથવા વેબસાઇટ ઉપર અથવા ગ્રાહક સેવાના નંબર ઉપર આ બાબત માટે નોંધણી કરાવીને આવી માહિતી મેળવવા માટે તેની/તેણીની સંમતિ આપેલ હોય તો:

છ) તે પ્રત્યક્ષ વેંચાણ કરતી સંસ્થાઓ (જેનો હવે પછીથી “ડીએસએસ” તરીકે ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે) માટે એક કોડ ઘડે છે જેની સેવાઓનો પ્રોડક્ટસ/સેવાઓના વેંચાણ વ્યવસ્થાપન માટે કંપની દ્વારા ઉપયોગ કરવામાં આવે છે, જે અન્ય બાબતોની વચ્ચે ડીએસએસ માટે જ્યારે તેઓ વ્યક્તિગત રીતે અથવા ફોન મારફત પ્રોડક્ટ વેંચવા માટે ગ્રાહકોનો સંપર્ક કરે છે ત્યારે તેમની ઓળખ આપવાનું જરૂરી બનાવે છે:

જ) ગ્રાહક તરફથી એવી કોઇપણ ફરિયાદની પ્રાપ્તિની ઘટનામાં કે કંપનીનાં પ્રતિનિધિ/કુરિયર કે ડીએસએ યોગ્ય આચરણમાં જોડાયેલ છે કે કોડનો ભંગ થાય તે રીતે કામ કરેલ છે તો, ફરિયાદની તપાસ કરવા અને ધ્યાન આપવા અને નુકશાન જો કોઈ હોય તો, તેને ઠીક કરવા માટે માટે ઉચિત પગલાઓ શરૂ કરવામાં આવે છે.

૬) લોન

(i) અરજીઓ અને તેના ઉપર પ્રક્રિયા

ક) કંપનીની લોન અરજીનું ફોર્મ એવી જરૂરી માહિતીનો સમાવેશ કરે છે જે લોન લેનારના હિતોને અસર કરે છે, જેથી કરીને અન્ય ગૃહ ધિરાણ કંપનીઓ દ્વારા રજૂ કરવામાં આવતા નિયમો અને શરતો સાથે એક અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય છે અને ગ્રાહક દ્વારા સૂચિત નિર્ણય લઈ શકાય છે.

ખ) લોન અરજી અરજી ફોર્મ અરજી ફોર્મ સાથે રજૂ કરવા જરૂરી હોય તેવા દસ્તાવેજોની એક સૂચક યાદી ધરાવે છે.

ગ) કંપની તમામ લોન અરજીઓની પ્રાપ્તિ માટે એક સ્વીકૃતિ પૂરી પાડશે. સમય માળખું કે જેની અંદર લોન અરજીઓનો નિકાલ કરવામાં આવશે તે સ્વીકૃતિમાં દર્શાવવામાં આવશે.

(ii) મૂલ્યાંકન અને નિયમો / શરતો

૧. લોન અરજીની પ્રક્રિયા કરવા માટે જરૂરી વિગતો અરજી અને ખરાઈના સમયે કંપની દ્વારા એકત્ર કરવામાં આવશે. ગ્રાહકને જાણ કરવામાં આવશે કે તે/તેણીનો જો અરજી ઉપર પ્રક્રિયા કરવા માટે વધારાની માહિતીની જરૂર પડે તો તુરંત સંપર્ક કરવામાં આવશે.

૨. કંપની વાર્ષિક વ્યાજના દર, અરજીની પદ્ધતિ સહિત તમામ નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમની મંજૂરી પત્રના દ્વારા અથવા અન્ય રીતે લોન લેનારને લેખિતમાં જાણ કરશે. કંપની ઇએમઆઈનું માળખું, પૂર્વ ચુકવણીના ચાર્જીસ અને લોન લેનાર દ્વારા તમામ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિને તેના રેકોર્ડમાં રાખશે.

૩. કંપની લોનની મંજૂરી/ચુકવણી સમયે દરેક લોન લેનાર સમક્ષ લોન કરારમાં ઉલ્લેખ કરાયેલ દરેક બીડાણની નકલ સાથે લોન કરારની એક નકલ અચુક પણે રજૂ કરશે.

(iii) લોન અરજીના અસ્વીકારની માહિતી

કંપની અસ્વીકારના કારણ સહિત ગ્રાહકને લોન અરજીના અસ્વીકારની માહિતી મોકલશે.

(iv) નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારો સહીત લોનની ચુકવણી

૧. કંપની લોન કરાર/મંજૂરી પત્રમાં આપવામાં આવેલ ચુકવણીની અનુસૂચીને અનુરૂપ ચુકવણી કરશે.
૨. કંપની ચુકવણીના સમયપત્રક, વ્યાજના દરો, સર્વિસ ચાર્જીસ, પૂર્વચુકવણીના ચાર્જીસ, અન્ય લાગુ ફી/ચાર્જીસ વગેરે સહીત નિયમો અને શરતોમાં કોઇપણ ફેરફારની લોન લેનારને નોટીસ આપશે. વ્યાજના દરો અને ચાર્જીસમાં ફેરફારો માત્ર ભાવી અસરથી જ પ્રભાવિત બનશે અને આ બાબતે અનુકૂળ શરત લોન કરારમાં સમાવવામાં આવશે.
૩. જો આવો ફેરફાર ગ્રાહકના ગેરફાયદામાં હોય તો, તે/તેણી ૬૦ દિવસોની અંદર અને નોટીસ વિના તેનું/તેણીનું ખાતું બંધ કરી શકે છે અથવા વધારાના કોઇપણ ચાર્જ કે વ્યાજ ચૂકવ્યા વિના તેને સ્વીચ કરી શકે છે
૪. લોન પાછી માંગવાનો/ ચુકવણીની ગતિ વધારવાનો કે આ કરાર હેઠળનાં દેખાવ અથવા વધારાની જામીનગીરીઓ માંગવા સંબંધિત નિર્ણય લોન કરાર સાથે સુસંગતતામાં રહેશે.
૫. કંપની ધિરાણ લેનાર સામે ધરાવી શકે તેવા કોઇપણ અન્ય દાવા માટેના કોઇપણ કાનૂની અધિકાર કે લીયનને આધીન લોનની બાકી રકમની ચુકવણી કે વસૂલાત ઉપર કંપની બધી જામીનગીરીઓ મુક્ત કરશે. જો આવા સરભર કરવાના હકકનો ઉપયોગ કરવાનો હોય તો, સંબંધિત દાવાની પતાવટ થાય/ચુકવણી થાય ત્યાં સુધી જામીનગીરીઓને જાળવવાનો જે હેઠળ કંપની અધિકાર ધરાવે છે તે બાકીના દાવાઓ અને શરતો અંગેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે આ બાબતની નોટીસ ગ્રાહકને આપવામાં આવશે

(v) જામીનદારો

જ્યારે એક વ્યક્તિ એક લોનનો જામીનદાર બનાવાનો ઈરાદો ધરાવે છે ત્યારે, તેને/તેણીને નીચેની બાબતો અંગે જાણકારી આપવામાં આવશે :

ક) જામીનદાર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારી;

ખ) જવાબદારીની રકમ કે જેની તે/તેણી કંપનીને વચન આપી રહી હશે

ગ) એવા સંજોગો કે જેમાં કંપની તેની/તેણીની જવાબદારી ચુકવવા માટે તેને/તેણીને વિનંતી કરશે

ઘ) જો તે એક જામીનદાર તરીકે ચુકવણી કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો શું તેના/તેણીના

રૂપિયા ઉપર કંપનીને વસુલી હક્ક છે કે નહીં;

ચ) શું તેની/તેણીની એક જામીનદાર તરીકેની જવાબદારીઓ એક ખાસ માત્રા સુધી મર્યાદિત છે કે તે અમર્યાદિત છે;

છ) સમય અને સંજોગો કે જેમાં એક જામીનદાર તરીકેની તેની/તેણીની જવાબદારીઓ મુક્ત કરવામાં આવશે તેમજ તેની મુક્તિ બાબતે કંપની જે તે રીતમાં તેને સુચના આપશે તે રીત પણ;

જ) હકીકતમાં, એવા કિસ્સામાં કે જ્યાં જામીનદાર કંપની દ્વારા કરાયેલ માંગનું પાલન કરવાનો ઇનકાર કરે તો, બાકી રકમોને ચૂકવવાના પૂરતા સાધનો હોવા છતાં પણ, આવો જામીનદાર પણ જાણી જોઇને ડીફોલ્ટર તરીકે ગણવામાં આવશે; અને

ઝ) ગ્રાહક કે જેના માટે તે/તેણી એક જામીનદાર તરીકે છે. તેના ચુકવણીના આચરણમાં કોઇપણ મહત્વનો વિપરીત ફેરફાર

૭) ગોપનીયતા અને ખાનગીપણું

ગ્રાહકની બધી જ અંગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય તરીકે ગણવામાં આવશે (ગ્રાહકો હવે કંપનીના ગ્રાહકો ના હોય તો પણ) અને તે નીચેના સિદ્ધાંતો અને નીતિઓ દ્વારા પ્રેરિત બનશે. કંપની ગ્રાહકનાં ખાતાઓ સાથે સંબંધિત માહિતી કે ડેટા, પછી તે ગ્રાહકો દ્વારા આપવામાં આવેલ હોય કે અન્ય રીતે, સમૂહમાં રહેલી બીજી કંપનીઓ/સંસ્થાઓ સહીત કોઇપણ વ્યક્તિ સમક્ષ નીચેના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓ સિવાય જાહેર કરશે નહીં:

ક) જો માહિતી કાયદા દ્વારા આપવાની હોય તો

ખ) જો માહિતી જાહેર કરવા માટેની જાહેર જનતા પ્રત્યેની ફરજ હોય તો

ગ) જો કંપનીનાં હિતો માટે માહિતી આપવી જરૂરી હોય તો (ઉદાહરણ તરીકે, છેતરપીંડી અટકાવવા માટે), પરંતુ આ બાબતનો ગ્રાહક કે ગ્રાહકના ખાતાઓ (ગ્રાહકના નામ અને સરનામા સહીત) વિશેની માહિતી માર્કેટિંગનાં હેતુઓ માટે, સમૂહમાં રહેલી અન્ય કંપનીઓ સહીત કોઇપણ અન્ય વ્યક્તિને આપવાના એક કારણ તરીકે ઉપયોગ કરવામાં આવશે નહીં;

ઘ) જો ગ્રાહક માહિતી જાહેર કરવા કંપનીને જણાવે અથવા ગ્રાહકની મંજૂરી સાથે તો.

ચ) જો કંપનીને ગ્રાહક અંગેનો એક સંદર્ભ આપવાનું કહેવામાં આવે તો, તે તેને આપતા પહેલા તેની/તેણીની લેખિત મંજૂરી મેળવશે.

છ) કંપની તેના/તેણીના વિશેના જે અંગત રેકોર્ડસ ધરાવે છે તેના ઉપયોગ કરવા માટેના વર્તમાન કાનૂની માળખા હેઠળ તેના/તેણીના હક્કોના વ્યાપ અંગે ગ્રાહકને માહિતી અપાવી જોઈએ.

જ) ગ્રાહકે તેમ કરવા માટે કંપનીને વિશેષ રીતે અધિકાર આપ્યો હોય તે સિવાય, કંપની પોતે, સહીત કોઇપણ વ્યક્તિ દ્વારા માર્કેટિંગનાં હેતુઓ માટે ગ્રાહકની અંગત માહિતીનો ઉપયોગ કંપની કરશે નહીં,

૮) ધિરાણ સંદર્ભ સંસ્થાઓ

એક નવું ખોલાવવા સમયે, કંપની ધિરાણ સંદર્ભ સંસ્થાઓને ગ્રાહકના ખાતાની વિગતો મોકલશે અને આ બાબતે જરૂરી બની શકે તેવી અન્ય તપાસો કરી શકે છે.

ગ્રાહક જે અંગત દેવાઓ ચુકવવાની કંપની પ્રત્યેની જવાબદારી ધરાવે છે તેના વિષે કંપની ધિરાણ સંદર્ભ સંસ્થાઓને માહિતી પૂરી પાડી શકે છે જો :

- i. ગ્રાહક તેની/તેણીની ચૂકવણીઓ બાબતે પાછળ રહી ગયો હોય તો;
- ii. બાકી રકમ વિવાદમાં ના હોય તો; અને
- iii. કંપનીની વિધિસરની માંગ બાદ, તેના/તેણીના દેવા ચુકવવા માટે ગ્રાહકે સંતોષકારક દરખાસ્તો કરેલ ના હોય તો.

આ કિસ્સાઓમાં, કંપની ગ્રાહકને લેખિતમાં જાણ કરશે કે ગ્રાહક કંપનીને જે રકમ દેવાની જવાબદારી ધરાવે છે તે દેવાઓ વિશેની માહિતી, ધિરાણ સંદર્ભ સંસ્થાઓને આપવાનું તે આયોજન કરે છે. તે જ સમયે, કંપની ગ્રાહકને ધિરાણ સંદર્ભ સંસ્થાઓની ભૂમિકા અને ધિરાણ મેળવવાની ગ્રાહકની ક્ષમતા ઉપર કંપની દ્વારા આપવામાં આવેલી માહિતી જે અસર ધરાવી શકે છે તે સમજાવશે.

ગ્રાહકના ખાતા વિશેની અન્ય માહિતી ધિરાણ સંદર્ભ સંસ્થાઓને આપી શકાય છે જો ગ્રાહકે તેમ કરવા માટે તેની/તેણીની સંમતિ આપેલ હોય તો.

ધિરાણ સંદર્ભ સંસ્થાઓને આપવામાં આવેલ માહિતીની એક નકલ જો તેના/તેણીના દ્વારા માંગવામાં આવે તો, ગ્રાહકને પૂરી પાડવામાં આવશે.

૯) બાકી રકમોની વસૂલાત

- (i) રકમ, સમયગાળો અને ચુકવણીની સામયિકતાની રીતે કંપની ગ્રાહકને ચુકવણીની પ્રક્રિયા સમજાવશે. જો કે, જો ગ્રાહક ચુકવણીના સમયપત્રકનું પાલન ના કરે તો, એક સ્થાનિક કાયદાઓને અનુરૂપ એક નિયત કરાયેલ પ્રક્રિયાનું બાકી રકમોની વસૂલાત માટે પાલન કરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને નોટીસ મોકલીને અથવા વ્યક્તિગત મુલાકાતો કરીને યાદ અપાવવાનો અને/અથવા જો કોઈ જામીનગીરી હોય તો તેનો પુનઃ કબજો કરવાનો સમાવેશ થશે.
- (ii) કંપની એવી એક વસૂલાતની નીતિ અપનાવશે જે સભ્યતા, ન્યાયિક વ્યવહાર અને સમજાવટનાં સિદ્ધાંતો ઉપર નિર્મિત કરવામાં આવશે. કંપની ગ્રાહકનો ભરોસો પોષવામાં અને લાંબા ગાળાના સંબંધમાં વિશ્વાસ ધરાવે છે. કંપનીનો સ્ટાફ કે બાકી રકમોની વસૂલાત અને/અથવા જામીનગીરીના પુનઃકબજામાં કંપનીને રજૂ કરવા માટે અધિકૃત કરાયેલ કોઇપણ વ્યક્તિ તેની /તેણીની ઓળખ આપશે અને કંપની દ્વારા જારી કરવામાં આવેલ અધિકાર પત્ર પ્રદર્શિત કરશે અને વિનંતી ઉપર, તેનું/તેણીનું કંપની દ્વારા કે કંપનીની સત્તા હેઠળ જારી કરવામાં આવેલ ઓળખકાર્ડ પ્રદર્શિત કરશે. કંપની બાકી રકમો અંગેની બધી જ માહિતી ગ્રાહકોને પૂરી પાડશે અને બાકી રકમની ચુકવણી માટે પૂરતી નોટીસ આપવાનો પ્રયાસ કરશે..
- (iii) કંપનીનો સ્ટાફ કે વસૂલાતમાં અને/અથવા જામીનગીરીના કબજામાં કંપનીને રજૂ કરવા માટે અધિકૃત કરાયેલ કોઇપણ વ્યક્તિએ નીચે નિયત કરાયેલ માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરવું જોઈએ :
- ક) ગ્રાહકનો તેની પસંદગીના સ્થાન ઉપર સામાન્ય રીતે સંપર્ક કરવામાં આવી શકે છે અને કોઇપણ સ્પષ્ટ રીતે જણાવાયેલ સ્થાનની ગેરહાજરીમાં તેના/તેણીના નિવાસ-સ્થાને સંપર્ક કરવામાં આવશે અને જો તેના/તેણીના નિવાસસ્થાને ઉપલબ્ધ ના હોય તો, ધંધા/વ્યવસાયના સ્થાન ઉપર.
- ખ) ઓળખ અને કંપનીને રજૂ કરવાનો અધિકાર પ્રથમથી જ ગ્રાહકને જ્ઞાત કરાવા જોઈએ.
- ગ) ગ્રાહકની ખાનગીપણાનો આદર કરવો જોઈએ.
- ઘ) ગ્રાહક સાથેની વાતચીત સભ્ય રીતમાં હોવી જોઈએ.
- ચ) કંપનીનાં પ્રતિનિધિઓએ ૭ કલાકથી ૧૯ કલાકની વચ્ચે ગ્રાહકોનો સંપર્ક કરવો જોઈએ,

સિવાય કે ગ્રાહકના ધંધા કે વ્યવસાયના ખાસ સંજોગોની અન્ય રીતની જરૂરીયાત હોય.

છ) ચોક્કસ સમયે કે ચોક્કસ સ્થળે કોલ્સને ટાળવાની ગ્રાહકની વિનંતીઓનો, જ્યાં સુધી શક્ય બને ત્યાં સુધી આદર થવો જોઈએ.

જ) કોલ્સનાં સમય અને સંખ્યા અને વાતચીતની સામગ્રીઓનું દસ્તાવેજીકરણ કરવામાં આવશે.

ઝ) પારસ્પરિક રીતે સ્વીકાર્ય અને એક સુઘડ રીતમાં બાકી રકમો અંગેના વિવાદો કે મતભેદોનો ઉકેલ કરવા માટે તમામ મદદ આપવી જોઈએ.

ટ) બાકી રકમોની વસૂલાત માટે ગ્રાહકના સ્થાનની મુલાકાતો દરમિયાન, શિષ્ટાચાર અને વિનય જાળવાવો જોઈએ.

ઠ) અનુચિત પ્રસંગો જેવા કે પરિવારમાં શોક કે આવા અન્ય આપત્તિજનક પ્રસંગોએ બાકી રકમોની ઉઘરાણી માટે કોલ કરવાનું/મુલાકાતો કરવાનું ટાળવું જોઈએ.

૧૦) ફરિયાદો અને તકલીફો

ક) સંચાલક મંડળની દેખરેખ હેઠળનાં સંચાલને તેની દરેક કચેરીઓમાં ફરિયાદો અને તકલીફો મેળવવા, નોંધવા, ઉકેલ કરવા/નિકાલ કરવા માટે કંપનીની અંદર એક ઉચિત ફરિયાદ નિવારણ પ્રયુક્તિ નિયત કરેલ છે. આવી પ્રયુક્તિ એ સુનિશ્ચિત કરે છે કે ધિરાણ કરતી સંસ્થાના કર્મચારીઓનાં નિર્ણયોમાંથી ઉદભવતા બધા વિવાદો કમ સે કમ પછીના ઉચ્ચ સ્તર ઉપર સાંભળવામાં આવશે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવશે.

ખ) ફરિયાદ નિવારણ પ્રયુક્તિમાં ગ્રાહકની ફરિયાદો ઉપર યોગ્ય રીતે અને ઝડપી રીતે ધ્યાન આપવા માટેની પ્રક્રિયાનો સમાવેશ થાય છે.

ગ) કંપની તેની તમામ કચેરીઓ/શાખાઓ ઉપર અને વેબસાઈટ ઉપર સ્પષ્ટ રીતે એનએચબી કચેરીના સંપર્કની વિગતો પ્રદર્શિત કરશે કે જેનો ફરિયાદી વાજબી સમયમાં કંપની તરફથી પ્રતિભાવ મેળવતો નથી તેવા કિસ્સામાં અથવા મેળવેલ પ્રતિભાવથી સંતુષ્ટ હોય નહીં તેવા કિસ્સામાં સંપર્ક કરી શકાય છે.

ઘ) કંપની એક વાજબી સમયમાં તમામ ફરિયાદો અને તકલીફોનું નિવારણ કરવા/જવાબ આપવા માટેનો પ્રયાસ કરશે અને ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદોની સ્થિતિ અંગે માહિતગાર રાખશે.

ચ) સંચાલક મંડળ દ્વારા નિયુક્ત કરાયેલ એક સમિતિને ઉચિત પ્રથાઓના કોડ અને

સંચાલનના વિવિધ સ્તરો ઉપર ફરિયાદ નિવારણ પ્રયુક્તિની કામગીરીનાં પાલનની સામયિક સમીક્ષા પૂરી પાડવામાં આવશે.

છ) કંપનીની ફરિયાદ નિવારણ પ્રયુક્તિ www.arthfc.com ઉપરથી ડાઉનલોડ કરી શકાય છે અથવા જોઈ શકાય છે.

સામાન્ય

ક) જો કંપનીને જરૂરી જણાય તો, આ હેતુ માટે નિમાયેલ સંસ્થાઓ મારફત કંપની લોન અરજીમાં ગ્રાહક દ્વારા જણાવાયેલ વિગતોની તેના/તેણીના નિવાસસ્થાન ઉપર તેનો સંપર્ક કરીને અને/અથવા ધંધાના ટેલીફોન નંબર ઉપર અને/અથવા તેના/તેણીના નિવાસ સ્થાનની રૂબરૂ મુલાકાત લઈને અને/અથવા ધંધાના સરનામાઓ ઉપર મુલાકાત લઈને ખરાઈ કરશે.

ખ) ગ્રાહકના ખાતા ઉપર અને પોલીસ/અન્ય તપાસ કરતી સંસ્થાઓ, જો કંપનીને તેમને જોડવાની જરૂર પડે તો, તેમની સાથે એક વ્યવહારની તપાસ કરવાની જો કંપનીને જરૂર પડે તો ગ્રાહકને સહકાર આપવા માટે જણાવવામાં આવશે.

ગ) કંપની ગ્રાહકને સલાહ આપશે કે તે/તેણી છેતરપીંડીયુક્ત રીતે કામ કરે છે, તે/તેણી તેના/તેણીના ખાતા ઉપરના તમામ નુકસાનો માટે જવાબદાર બનશે અને જો ગ્રાહક વાજબી કાળજી વિના કાર્ય કરે અને આ બાબત નુકસાનીઓ સર્જે તો, ગ્રાહક આ બાબતે જવાબદાર બની શકે છે.

ઘ) કંપની તેની શાખાઓ/કચેરીઓ ઉપર કંપનીની પ્રોડક્ટસ અને સેવાઓ સાથે સંબંધિત વિવિધ પાસાઓને હિન્દી, અંગ્રેજી કે ઉચિત સ્થાનિક ભાષામાં પ્રદર્શિત કરશે.

ચ) કંપની ધિરાણ આપવાની બાબતે લિંગ, જ્ઞાતિ અને ધર્મના આધાર ઉપર ભેદભાવ કરશે નહીં. ઉપરાંત, કંપની પ્રોડક્ટસ, સેવાઓ, સુવિધાઓ વગેરે આપવામાં શારીરિક ખોડ ખાપણનાં આધાર ઉપર દેખીતી રીતે ખામીવાળા કે શારીરિક રીતે પડકારવાળા અરજદારો સાથે ભેદભાવ કરશે નહીં. જો કે, આ બાબત કંપનીને સમાજના વિવિધ વર્ગો માટે તૈયાર કરાયેલ યોજનાઓ ગોઠવતા કે ભાગ લેતા રોકતી નથી.

ય) કંપની સામાન્ય પદ્ધતિમાં લોન લેનાર પાસેથી અથવા બેંક/નાણાકીય સંસ્થા પાસેથી લોન ખાતાના ટ્રાન્સફર માટેની વિનંતીઓની પ્રક્રિયા કરશે. આવા ટ્રાન્સફર લોન લેનાર સાથે કરાયેલા કરારી નિયમો અને જુદા જુદા સમયે અમલી બની શકે તેવા કાયદાઓ,

નિયમો, નિયમનો સાથે અનુરૂપતા મુજબ હશે.

છ) કોડનો પ્રચાર કરવા માટે, કંપની નીચેની બાબતો કરશે:

- હાલના અને નવા ગ્રાહકોને કોડની એક નકલ પૂરી પાડશે;
- કાઉન્ટર ઉપર અથવા ઈલેક્ટ્રોનિક સંદેશ કે મેઈલ દ્વારા વિનંતી ઉપર કોડને ઉપલબ્ધ બનાવશે;
- દરેક કચેરી ઉપર અને તેની વેબસાઈટ ઉપર કોડને ઉપલબ્ધ બનાવશે; અને
- કોડ વિશેની માહિતી આપવા અને કોડને વ્યવહારમાં મુકવા માટે સ્ટાફને તાલીમ આપશે.

૧૧) સામયિક સમીક્ષા

કંપનીનું સંચાલક મંડળ સામયિક રીતે કોડ બાબતે અને ફરિયાદ નિવારણ પ્રયુક્તિ બાબતે નિયમપાલનની સામયિક રીતે સમીક્ષા કરશે. આવી સમીક્ષાઓનો એક એકત્રિત કરાયેલ અહેવાલ બોર્ડ સમક્ષ વાર્ષિક રીતે રજૂ કરવામાં આવશે.

૧૨) અમલ

બોર્ડની મંજૂરી બાદ આ પ્રયુક્તિ તુરંત અમલમાં આવશે.

આર્ટ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ (ઇન્ડિયા) લિમિટેડ
સૌથી વધુ મહત્વના નિયમો અને શરતો (એમઆઈટીસી)

લોન લેનાર(રાઓ)નું નામ*	
સહ-લોન લેનાર(રાઓ)નું નામ*	
સરનામું	
લોન ખાતા નંબર	
સીદા નંબર	
અરજી નંબર	

લોન લેનાર(રાઓ)/સહ-લોન લેનાર(રાઓ) (જેનો હવે પછી વ્યક્તિગત રીતે અને/અથવા સામુહિક રીતે 'લોન લેનાર' તરીકે ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે) અને આર્ટ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ (ઇન્ડિયા) લિમિટેડ (જેનો હવે પછી 'ધિરાણ લેનાર' અથવા 'કંપની' તરીકે ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે) ની વચ્ચે કબૂલ કરવામાં આવેલ લોનના મુખ્ય નિયમો અને શરતો નીચે મુજબ છે :

૧. લોન : લોનની રકમ, વ્યાજનો દર, સમયગાળો વગેરે વિવિધ પરિબલો જેવા કે પાત્રતા, ચુકવણીની ક્ષમતા, વિવિધ જોખમો, ટ્રેક રેકોર્ડ, મિલકતની કિંમત અને બજાર મૂલ્ય વગેરે ઉપર આધાર રાખે છે અને તેથી તે દરેક અલગ અલગ લોન માટે જુદા જુદા હોય છે અને તે કંપનીની આંતરિક નીતિઓ ઉપર આધારિત હોય છે. લોનની મંજૂરી અને ચુકવણી કંપનીની સંપૂર્ણ મરજીને આધીન હોય છે.

લોનની વિગતો (૧.૦)	
મંજૂર કરેલ લોનની રકમ	રૂ. _____ (_____ રૂપિયા પુરા)
પ્રોડક્ટનો વર્ગ	
પ્રોડક્ટનું વર્ણન	
લોનનો હેતુ	
વ્યાજનો દર (ROI) [(વિસ્તાર સાથે લાગુ પડતો મુખ્ય ધિરાણનો દર (PLR)] - ફ્લોટિંગ/નિયત કરાયેલ (લાગુ પડે તે મુજબ)	____%____ વ્યાજનો દર વાર્ષિક ; ROI એ PLR સાથે જોડવામાં આવે છે. કંપનીનો હાલનો PLR _____% છે અને તમારો હાલનો વિસ્તાર _____% છે, આમ પ્રભાવી ROI _____% છે
લોનનો સમયગાળો	_____ મહિનાઓ (સ્પેડ કે વિસ્તાર સાથે લાગુ પડે તે મુજબ જુદા જુદા સમયે PLRમાં ફેરફારનાં કારણે ફેરફારને આધીન.)

આર્ટ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ (ઇન્ડિયા) લિમિટેડ

સૌથી વધુ મહત્વના નિયમો અને શરતો (એમઆઈટીસી)

કરાયા મુજબ જુદા જુદા સમયે ફેરફારને આધીન છે. લાગુ ચાર્જીસ વ્યવહારના સમયે પ્રવર્તતા ચાર્જીસ ઉપર આધાર રાખશે; લાગુ કરવેરા વધારાના હશે

ફી અને અન્ય ચાર્જીસ	
૧.	પ્રોસેસિંગ ફી
	<p>મંજૂરી/માન્યતા પત્ર મુજબની પ્રોસેસિંગ ફી કંપનીની નીતિના આધારે લાગુ પડે છે અને તે જુદા જુદા સમયે ફેરફારને આધીન હોય છે.</p> <p>(જ્યારે લોન કંપની દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવે ત્યારે પ્રોસેસિંગ ફી નોન-રીફંડેબલ હોય છે. જો કે, જો લોન મંજૂર કરવામાં ના આવે તો, વિવિધ ખાસાઈઓ, પુરતી મહેનતની પ્રવૃત્તિઓ અને લાગુ કરવેરા અંગેના કંપની દ્વારા કરવામાં આવેલા તમામ ખર્ચાઓ કાપ્યા બાદ અરજદારની વિનંતી ઉપર આંશિક ફી રીફંડ કરવામાં આવી શકે છે. લોન લેનાર(રાઓ) દ્વારા લોન અરજી કોઇપણ કારણોસર રદ કરવામાં આવતી હોવાના પ્રસંગે, ભલે તે પહેલા મંજૂર કરવામાં આવેલ હોય ત્યારે કોઇપણ પ્રોસેસિંગ ફી રીફંડ કરવામાં આવશે નહીં.</p> <p>મંજૂર કરતી સત્તા દ્વારા જરૂરી મંજૂરી ઉપર પ્રધાન મંત્રી આવાસ યોજના હેઠળ ક્રેડિટ લીંકડ સબસીડી સ્કીમ(CLSS) માટે યોગ્યતા ધરાવતી લોનની રકમ સુધી લાગુ પડતી પ્રોસેસિંગ ફીસ લોન લેનારનાં લોન ખાતામાં સબસીડીની રકમ સાથે રીફંડ કરવામાં આવશે.</p>
૨.	કાનૂની ચાર્જીસ
	<p>(i) રૂ.૨૫૦૦નાં કાનૂની તપાસ ચાર્જીસ + લાગુ કરવેરાઓ ચુકવણી પહેલા ચુકવવાપાત્ર હોય છે.</p> <p>(ii) માન્ય કરાયેલ પ્રોજેક્ટસ અને ટોપ-અપ નાં કિસ્સાઓમાં લાગુ પડતા નથી. ગીરોની જાણની નોટીસ માટેના ચાર્જીસ, મહારાષ્ટ્ર માટે રૂ. ૨૫૦૦ + લોનની ચુકવણી પહેલા વસૂલ કરવાના લાગુ કરવેરાઓ અને ગીરોની જાણની નોટીસ લોન લેનાર/લોન લેનારાઓ દ્વારા સંબંધિત સબ-રજીસ્ટ્રાર પાસે ગીરો સર્જનની તારીખથી ૩૦ દિવસોની અંદર નોંધાવવાની. ટોપ-અપ લોન ઉપર લાગુ પડતા નથી.</p>

આર્ટ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ (ઇન્ડિયા) લિમિટેડ

સૌથી વધુ મહત્વના નિયમો અને શરતો (એમઆઈટીસી)

૩.	મિલકત મૂલ્યાંકન ચાર્જીસ	<p>(i) પાછળથી થતા મિલકતના મૂલ્યાંકનો, જો જરૂર પડે તો, રૂ. ૧૦૦૦નાં ચાર્જીસ + લાગુ કરવેરા ધિરાણ લેનાર દ્વારા નિયત કરાયેલ ભૌગોલિક સીમાની અંદર મિલકત હોવાના કિસ્સામાં લોનની ચુકવણી પહેલા ચુકવવાપાત્ર હોય છે.</p> <p>(ii) રૂ. ૧૦૦૦નાં મિલકત મૂલ્યાંકનના ચાર્જીસ + લાગુ કરવેરાઓ ધિરાણ લેનાર દ્વારા નિયત કરાયેલ ભૌગોલિક સીમાઓની બહાર મિલકત હોવાના કિસ્સામાં લોનની ચુકવણી પહેલા ચુકવવાપાત્ર હોય છે.</p> <p>(iii) પાછળથી થતા મિલકતના મૂલ્યાંકન, જો જરૂર પડે તો, રૂ. ૧૫૦૦નાં ચાર્જીસ + લાગુ કરવેરાઓ ધિરાણ લેનાર દ્વારા નિયત કરાયેલ ભૌગોલિક સીમાઓની બહાર મિલકત હોવાનાં કિસ્સામાં લોનની ચુકવણી પહેલા ચુકવવાપાત્ર હોય છે.</p> <p>નોંધ : મંજૂર કરાયેલ આવાસ યોજનાની મિલકતો અને ટોપ-અપનાં કિસ્સાઓ ઉપર લાગુ પડતું નથી.</p>
૪.	CERSAI ફાઇલિંગ ચાર્જીસ	<p>(i) રૂ. ૫.૦૦ લાખ સુધીની લોન માટે રૂ. ૫૦/- + લાગુ કરવેરાઓ (મૂળ ફાઇલિંગ અને સુધારા માટે).</p> <p>(ii) રૂ.૫.૦૦ લાખ ઉપરની લોન માટે રૂ. ૧૦૦/- + લાગુ કરવેરાઓ (મૂળ ફાઇલિંગ અને સુધારા માટે).</p>
૫.	અન્ય ખરાઈ ચાર્જીસ	લોન મંજૂરી/માન્યતા પત્રમાં ગણાવવામાં આવેલ કોઇપણ અન્ય ખરાઈ ચાર્જ
૬.	પૂર્વચુકવણી ચાર્જીસ	નિયમનકાર અર્થાત નેશનલ હાઉસિંગ બેંકની પ્રવર્તમાન માર્ગદર્શિકાઓ મુજબ.
૭.	બાકી ચાર્જીસ/ દંડનીય	બાકી લેણાઓ ઉપર પ્રતિ મહીને 2%
૮.	EMI/પૂર્વ-EMI બાઉન્સિંગ ચાર્જીસ	રૂ.૫૦૦/- + લાગુ કરવેરાઓ
૯.	ચેક/ખાતા બદલવાના ચાર્જીસ	રૂ.૨૫૦/- + લાગુ પડતા કરવેરાઓ
૧૦.	ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ/ પે ઓર્ડર	પ્રતિ લાખ રૂપિયાએ રૂ.૧૫૦ અથવા વાસ્તવિક બેંક ચાર્જીસ, બેમાંથી જે વધારે હોય તે.
૧૧.	રૂપાંતરણ ચાર્જીસ	લાગુ પડે તે મુજબ, સ્થાનિક કચેરીનો સંપર્ક કરવા વિનંતી
૧૨.	વસૂલાત ચાર્જીસ (કાનૂની / પુનઃકબજો અને પ્રાસંગિક)	વાસ્તવિક મુજબ
૧૩.	બોજો નહીં હોવાનું પ્રમાણપત્ર	વાસ્તવિક ખર્ચ મુજબ

આર્ટ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ (ઇન્ડિયા) લિમિટેડ

સૌથી વધુ મહત્વના નિયમો અને શરતો (એમઆઈટીસી)

૧૪.	દસ્તાવેજ પુનઃપ્રાપ્તિ ચાર્જીસ	રૂ. ૫૦૦ /- + લાગુ કરવેરાઓ
૧૫.	ફોરક્લોઝર હિસાબનાં ચાર્જીસ	રૂ. ૫૦૦ /- + લાગુ કરવેરાઓ
૧૬..	ડુપ્લીકેટ હિસાબ/પ્રમાણપત્ર	રૂ. ૨૫૦/- + લાગુ કરવેરાઓ
૧૭.	ડુપ્લીકેટ કોઈ બાકી રકમ નહીં હોવાના પ્રમાણપત્ર આપવાના ચાર્જીસ	રૂ. ૨૫૦ /- + લાગુ કરવેરાઓ
૧૮.	સમાપનના ૧ મહિનાથી વધુ સમય માટે બંધ કરાયેલ લોનમાં મિલકતના દસ્તાવેજો રાખવા માટેની સંરક્ષણ ફી	રૂ.. ૫૦૦ /- પ્રતિ માસ + લાગુ કરવેરાઓ
૧૯.	બાકી રકમની વસૂલાત માટે મુલાકાત ચાર્જીસ	રૂ.૫૦૦/- + લાગુ કરવેરાઓ

૩. લોન માટેની જામીનગીરી: લોનની જામીનગીરી જેને હિરાન કરવામાં આવી રહ્યું છે તે મિલકતનો અને/અથવા કોઇપણ અન્ય આનુશંગિક જામીનગીરીનો સૌપ્રથમ ન્યાયી/નોંધાયેલ ગીરો હશે. આનુશંગિક કે વચગાળાની જામીનગીરી બાંધી મુદતની થાપણો અને/અથવા જીવન વિમાની પોલીસીઓ અને/અથવા મજબૂત અને સદ્ગત વ્યક્તિઓ તરફથી જામીન અને/અથવા શેર અને/અથવા કોઇપણ અન્ય રોકાણ કે જે ધિરાણ આપનાર માટે સ્વીકાર્ય બની શકે તેમ હોય તેનો ગીરો હોઈ શકે છે.

લોન માટેની જામીનગીરી	
ગીરો મૂકવાની મિલકતનું સરનામું	
જામીન(નો)નું નામ	
અન્ય જામીનગીરી(ઓ) (જો કોઈ હોય તો)	

૪. વીમો :

(ક). મિલકતનો વીમો:

લોન લેનાર(રાઓ) માટે આગ, ભૂકંપ, અને પૂર વગેરે સહિત તમામ જોખમો સામે મિલકતનો વીમો ઉતારવાનું અને પોલીસી હેઠળ ધિરાણ આપનારને સંપૂર્ણ લાભાર્થી બનાવવાનું જરૂરી છે. લોન લેનાર(રાઓ)એ સમયસર પ્રીમીયમ

સૌથી વધુ મહત્વના નિયમો અને શરતો (એમઆઈટીસી)

યુકવવું પડે છે અને લોનના સમગ્ર સમયગાળા દરમિયાન પોલીસીને ચાલુ રાખવી પડે છે અને ધિરાણ આપનાર સમક્ષ તેના પુરાવા રજૂ કરવા પડે છે.

(ખ) લોન લેનાર(રાઓ)નો વીમો:

લોન લેનાર(રાઓ) પોલીસી/પોલીસીઓ હેઠળ ધિરાણ આપનાર સંપૂર્ણ લાભાર્થી બનવા સાથે તેના પોતાના માટે જીવન અને/અથવા આરોગ્ય વીમા કવચ મેળવી શકે છે. તેમ કરવામાં નિષ્ફળ જવાના પ્રસંગે, ધિરાણ આપનાર લોન લેનારના ખર્ચે મિલકતનો વીમો ઉતારી શકે છે પરંતુ તે તેના માટે બંધાયેલ રહેશે નહીં અને ધિરાણ આપનાર લોન લેનાર(રાઓ) દ્વારા યુકવવાપાત્ર ચાર્જીસમાં આ ખર્ચ ઉમેરવા માટે અધિકાર ધરાવે છે.

નોંધ : ધિરાણ આપનાર વીમા માટે માત્ર અનુકૂળતા કરી આપનાર તરીકે કાર્ય કરે છે અને તે પોલીસીઓ હેઠળ કોઇપણ દાવા માટેની કોઇપણ જવાબદારી ધરાવશે નહીં.

પ. લોન/લોનનો હપ્તો યુકવવા માટેની શરત: લોનની યુકવણી એ મિલકતની કાનૂની અને ટેકનીકલ ખરાઈને આધીન છે અને ધિરાણ આપનાર દ્વારા જરૂરી રીતે જામીનગીરી હિતના સર્જનની જરૂરીયાતનું લોન લેનાર(રાઓ) દ્વારા પાલન કર્યા બાદ અને લોન લેનારે (રાઓએ) તેના પોતાના યોગદાન (માર્જીન મની) સંપૂર્ણ રીતે ચૂકવ્યા/રોક્યા બાદની બાબતને આધીન છે. બાંધકામ હેઠળની મિલકત/વિસ્તાર/મરામત/નવીનીકરણ માટે, મંજૂર કરાયેલ રકમ બાંધકામની પ્રગતિનાં આધારે અને માન્ય કરાયેલ પ્લાન અને અંદાજો મુજબ માર્જીન મની/બાંધકામનાં રોકાણને સુનિશ્ચિત કર્યા બાદ મુક્ત કરવામાં આવશે.

યુકવણી માટેની શરત

જામીનગીરીનું સર્જન (ધિરાણ કરવાની મિલકતની જામીનગીરીનું સર્જન કરવું પડે છે)

લોનની મૂળ રકમ, વ્યાજ અને અન્ય ચાર્જીસ અને અન્ય તમામ બાકી રકમો જામીનગીરીના સર્જનની રીત અને સ્વરૂપ અને/અથવા વધારાની જામીનગીરી જે તેને જરૂરી લાગી શકે તે સહીત જામીનગીરીના સ્થળ, સમય અને પ્રકાર નક્કી કરવાનો હક્ક ધરાવીને ધિરાણ આપનાર દ્વારા તેને ઉચિત લાગે તે મુજબ જામીનગીરીના હિતના સર્જન દ્વારા સુરક્ષિત કરવામાં આવશે અને લોન લેનાર(રાઓ) લોન લેનારની બધી બાકી રકમોની યુકવણી માટે તે મુજબ જામીનગીરીનું સર્જન કરશે. જામીનગીરી હિતનો પુરાવો આપતા જામીનગીરી દસ્તાવેજો એ રીત અને સ્વરૂપના હોઈ શકે જેની ધિરાણ આપનારને જરૂર પડી શકે.

લોનની રકમોના સંબંધમાં તમામ જામીનગીરી દસ્તાવેજો ધિરાણ આપનારને પૂરા પાડવાના છે અને તે લોન લેનાર(રાઓ) ઉપર એક સતત ચાલુ રહેતી જામીનગીરી અને બંધનકર્તા રહેશે અને

(i) તે કોઇપણ અન્ય જામીનગીરી ઉપરાંત હશે જે ધિરાણ આપનાર કોઇપણ સમયે લોન લેનારની બાકી રકમના સંબંધમાં ધારણ કરી શકે છે અને

	(ii) લોનના સંબંધમાં લોન લેનાર(રાઓ) અને ધિરાણ આપનાર વચ્ચે બધા હિસાબોની પતાવટ થાય નહીં ત્યાં સુધી ઉપલબ્ધ રહેશે.
મંજૂર કરાયેલા પ્લાન્સને જમા કરાવવા	જામીનગીરી તરીકે પૂરી પાડવામાં આવેલ મિલકતનો મંજૂર કરાયેલ મંજૂરી પ્લાન લોન લેનાર(રાઓ) દ્વારા રજૂ કરવો પડે છે.
જે તે તારીખે બાંધકામની અવસ્થાઓ	તૈયાર નિર્મિત/ બાંધકામ હેઠળ/ શરૂ કરવાનું બાંધકામ/પ્લોટ.
ધારાકીય મંજૂરીઓ અને અન્ય જરૂરી સંમતિ/મંજૂરીઓ	<p>લોન લેનાર(રાઓ) એ બાબતનું સમર્થન કરવા માટે ધિરાણ આપનાર સમક્ષ તમામ પુરાવા રજૂ કરશે કે તમામ ધારાકીય મંજૂરીઓ, સંમતિઓ, અનુમતિઓ વગેરે કે જે લોન મેળવવા માટે અને જામીનગીરી હિતનાં સર્જન માટે મિલકત માટે જરૂરી હોય છે તે નીચે મુજબ મેળવવામાં આવેલ છે:</p> <p>(i) જામીનગીરી દસ્તાવેજો</p> <p>(ii) બાહેધરી(ઓ) જો લાગુ પડે તો</p> <p>(iii) લોન લેનાર(રાઓ)ની તરફેણમાં મિલકતના વેંચાણનાં કરારના અસ્તિત્વને નિશ્ચિત કરતા દસ્તાવેજો અને તે જામીનગીરી હિત ધિરાણ આપનાર દ્વારા સૂચવ્યા મુજબના સ્વરૂપ અને રીતમાં ધિરાણ આપનારની તરફેણમાં સર્જન કરી શકાય છે.</p> <p>જો લોન લેનાર(રાઓ) દ્વારા રજૂ કરવામાં આવેલા કોઇપણ જામીનગીરીના હિત અમાન્ય કે અમલ ના થઈ શકે તેવા જણાય અથવા જો કોઇપણ મિલકતનું મૂલ્ય ખોટું હોય અથવા યોગ્ય ના હોય, ત્યારે લોન લેનાર(રાઓ)ને ધિરાણ આપનાર દ્વારા જરૂરી લાગે તે મુજબ વધારાની જામીનગીરી રજૂ કરવાની સુચના આપવામાં આવશે. ઉપરની વિગત હોવા છતાં પણ, એવા પ્રસંગે જ્યાં કોઈ મિલકત પાછળથી લોન લેનાર દ્વારા લોન અરજીમાં જાહેર કરાયેલ કરતા ઉતરતા મૂલ્યની હોવાનું જણાય તો, ધિરાણ આપનાર દ્વારા તાત્કાલિક અસરથી લોન પાછી માંગવામાં આવી શકે છે/ લોનની ચુકવણીની ઝડપ વધારવામાં આવી શકે છે.</p>

<p>ચુકવણી માટેની અન્ય શરતો</p>	<p>જો લોન મંજૂરી પત્ર અને લોન કરારની કલમ ૪માં જણાવેલ શરતોનું ધિરાણ આપનારનાં સંતોષ અને સંપૂર્ણ ઇચ્છા મુજબ પાલન કરવામાં આવે નહીં તો ધિરાણ આપનાર લોન લેનાર(રાઓ)ને લોનની ચુકવણી કરશે નહીં, ઉદાહરણો નીચે આપવામાં આવેલા છે:</p> <p>(i) લોન લેનાર(રાઓ) એ ધિરાણયોગ્યતાની ધિરાણ આપનારની જરૂરીયાતને પૂર્ણ કરવી જરૂરી છે.</p> <p>(ii) લોન કરાર અને અન્ય જરૂરી દસ્તાવેજોનો અમલ.</p> <p>(iii) હપ્તાઓની ચુકવણી સંબંધમાં NACH/E-NACH/ પોસ્ટ ડેટેડ ચેક્સ/ECS વગેરે જમા કરવા.</p> <p>(iv) ધિરાણ આપનારની તરફેણમાં જામીનગીરીનું સર્જન</p> <p>(v) વીમા કવચ, લાગુ પડે તે મુજબ પૂરું પાડવાનું.</p> <p>(vi) ચૂકવાયેલ રકમનો ઉપયોગ મિલકતની પ્રાપ્તિ/બાંધકામ અંગે અથવા સ્પષ્ટ રીતે જણાવાયેલ અંતિમ ઉપયોગ મુજબ હોવો જોઈએ.</p>
	<p>(vii) ચૂકની કોઈ ઘટના લોનની ઉપર બનેલ હશે નહીં. ચૂકનાં પ્રસંગો હોમ લોન કરારની કલમ ૭માં જણાવેલ છે.</p> <p>(viii) એવા કોઈ સંજોગો બનેલ હશે નહીં, જે ધિરાણ આપનારના મતે, હોમ લોન કરાર અને લોન લેનાર(રાઓ) દ્વારા કરવામાં આવેલ અન્ય પ્રમાણભૂત દસ્તાવેજોની જવાબદારીઓ પૂર્ણ કરવાનું લોન લેનાર(રાઓ) માટે અસંભવ/અશક્ય બનાવે તેમ હોય.</p>

૬ લોન અને વ્યાજની ચુકવણી : લોન સમાન માસિક હપ્તાઓની રીતે ચુકવવામાં આવે છે જે મુદલ રકમ અને વ્યાજ ઘટક એમ બંને ધરાવે છે. ચુકવણી જે મહિનામાં લોનની અંતિમ ચુકવણી મેળવવામાં આવેલ હોય તેના પછીના મહિનાથી શરૂ થાય છે. બાકી રહેલ અંતિમ ચુકવણી, સાદું વ્યાજ ચૂકવાયેલ લોન ઉપર લાગુ પડે છે. ચૂકવાયેલ લોન ઉપરનાં આ વ્યાજને Pre-EMI (પ્રિ-ઇએમઆઈ) કહેવામાં આવે છે. Pre-EMI (પ્રિ-ઇએમઆઈ) વ્યાજ દરેક ચુકવણીની તારીખથી EMIની શરૂઆતની તારીખ સુધી દરેક મહિને ચુકવવા પાત્ર હોય છે.

લોનની પરત ચુકવણી અને વ્યાજ (૧.૦)	
EMI ની રકમ	રૂ. _____ (_____ રૂપિયા પૂરા) (PLRમાં ફેરફાર અને ઉપર જણાવેલ વ્યાજના દરમાં પરિણામી ફેરફારને આધીન)
હપ્તાઓની કુલ સંખ્યા	_____ (PLRમાં ફેરફાર અને ઉપર જણાવેલ વ્યાજના દરમાં પરિણામી ફેરફારને આધીન)
પરત ચુકવણીનો સમય	માસિક
હપ્તાની દેય તારીખો	જે મહિનામાં EMI શરૂ કરવામાં આવે છે તે મહિનાથી દરેક મહિનાની ૭મી
વ્યાજદરની પુનઃગોઠવણી	વ્યાજના દરમાં કોઈપણ ફેરફારની કંપનીની વેબસાઈટ www.arthfc.com ઉપર માહિતી આપવામાં આવશે, વળી વ્યાજના દરમાં ફેરફાર/ EMI/ PEMIની લોન લેનારને ઈમેઇલ/એસએમએસ/પત્ર વગેરે દ્વારા ધિરાણ આપનાર પાસે ઉપલબ્ધ સંપર્ક સરનામા અને લોન લેનાર(રાઓ) દ્વારા છેલ્લે અદ્યતન કરાયેલ સરનામાં ઉપર જાણ કરવામાં આવશે. . જો વ્યાજનો દર વધે તો, વ્યાજ ઘટક વધશે અને મુદલ રકમ ઘટશે, જે લોનના સમયગાળામાં વધારામાં પરિણમશે અને ઊલટી રીતે જ્યારે વ્યાજ દર ઘટશે ત્યારે બનશે. આવા કિસ્સાઓમાં, EMI ફેરફાર વગર રાખવામાં આવશે. જો કે, જો EMI વ્યાજની ચુકવણીને પૂર્ણ કરવા માટે પૂરતો ના હોય તો, આવા કિસ્સાઓમાં EMI વધારવાનો કંપની હક્ક ધરાવે છે

૭(ક). પૂર્વચુકવણીના ચાર્જીસ - એવી લોન માટે જ્યાં બધા લોન લેનાર(રાઓ) વ્યક્તિઓ હોય અને અને વ્યાજનો પ્રકાર ફ્લોટિંગ હોય - નીલ (કોઈ નહીં ૭(ખ). પૂર્વચુકવણીના ચાર્જીસ - એવી લોન માટે જ્યાં બધા લોન લેનાર(રાઓ) વ્યક્તિઓ હોય અને અને વ્યાજનો પ્રકાર નિયત કરેલ (ફીક્સ) હોય.

ક. હોમ લોન્સ માટે

- જો પૂર્વ ચુકવણી પોતાના સ્ત્રોતોમાંથી કરેલ હોય તો; નીલ (કઈ નહીં)
- જો પૂર્વ ચુકવણી અન્ય બેંક/એચએફસીમાંથી બેલેન્સ ટ્રાન્સફર દ્વારા ચુકવણીની તારીખથી ૧૨ મહિનાઓની અંદર કરી હોય તો; પૂર્વ ચુકવણીની તારીખ ઉપર બાકી મુદલ રકમના ૩%.
- જો પૂર્વ ચુકવણી અન્ય બેંક/એચએફસીમાંથી બેલેન્સ ટ્રાન્સફર દ્વારા ચુકવણીની તારીખથી ૧૨ મહિના પછી કરી હોય તો; પૂર્વ ચુકવણીની તારીખ ઉપર બાકી મુદલ રકમના ૨%.

ખ. હોમ લોન્સ સિવાયની લોન્સ માટે

- જો પૂર્વ ચુકવણી કા તો પોતાના સ્ત્રોતો મારફત અથવા અન્ય બેંક/એચએફસીમાંથી બેલેન્સ ટ્રાન્સફર મારફત ચુકવણીની તારીખથી ૧૨ મહિનાઓની અંદર કરવામાં આવી હોય તો, પૂર્વચુકવણીની તારીખ ઉપર બાકી મુદલ

રકમનાં ૫%.

ii. જો પૂર્વ ચુકવણી કા તો પોતાના સ્ત્રોતો મારફત અથવા અન્ય બેંક/એચએફસીમાંથી બેલેન્સ ટ્રાન્સફર મારફત ચુકવણીની તારીખથી ૧૨ મહિના પછી કરવામાં આવી હોય તો, પૂર્વચુકવણીની તારીખ ઉપર બાકી મુદલ રકમનાં ૩%.

૮. પૂર્વચુકવણીના ચાર્જીસ - એવી લોન માટે જ્યાં એક અથવા વધુ અરજદારો વ્યાવસાયિક સંસ્થા છે.

ક. હોમ લોન્સ માટે

i. જો પૂર્વ ચુકવણી કા તો પોતાના સ્ત્રોતો મારફત અથવા અન્ય બેંક/એચએફસીમાંથી બેલેન્સ ટ્રાન્સફર મારફત ચુકવણીની તારીખથી ૧૨ મહિનાઓની અંદર કરવામાં આવી હોય તો, પૂર્વચુકવણીની તારીખ ઉપર બાકી મુદલ રકમનાં ૩%.

ii. જો પૂર્વ ચુકવણી કા તો પોતાના સ્ત્રોતો મારફત અથવા અન્ય બેંક/એચએફસીમાંથી બેલેન્સ ટ્રાન્સફર મારફત ચુકવણીની તારીખથી ૧૨ મહિના પછી કરવામાં આવી હોય તો, પૂર્વચુકવણીની તારીખ ઉપર બાકી મુદલ રકમનાં ૨%.

ક. હોમ લોન્સ સિવાયની લોન્સ માટે

i. જો પૂર્વ ચુકવણી કા તો પોતાના સ્ત્રોતો મારફત અથવા અન્ય બેંક/એચએફસીમાંથી બેલેન્સ ટ્રાન્સફર મારફત ચુકવણીની તારીખથી ૧૨ મહિનાઓની અંદર કરવામાં આવી હોય તો, પૂર્વચુકવણીની તારીખ ઉપર બાકી મુદલ રકમનાં ૫%.

ii. જો પૂર્વ ચુકવણી કા તો પોતાના સ્ત્રોતો મારફત અથવા અન્ય બેંક/એચએફસીમાંથી બેલેન્સ ટ્રાન્સફર મારફત ચુકવણીની તારીખથી ૧૨ મહિના પછી કરવામાં આવી હોય તો, પૂર્વચુકવણીની તારીખ ઉપર બાકી મુદલ રકમનાં ૩%.

૯. દેય તારીખો ઉપર EMANI ચુકવણી નહીં કરવાના કિસ્સામાં, લોન ખાતાઓને સ્પેસીયલ મેન્સન એકાઉન્ટનાં વર્ગમાં વર્ગીકૃત કરવામાં આવશે જેના પછી નોન પરફોર્મિંગ એકાઉન્ટનું વર્ગીકરણ આવે છે નીચેના કોષ્ટક મુજબ ૯૦ દિવસો કરતા વધુ દિવસો સુધી સતત બાકી રહે તો :

વર્ગો	વર્ગીકરણ માટે સમયગાળો
SMA-0	0-30 દિવસો
SMA-૧	૩૧-૬૦ દિવસો
SMA-૨	૬૦-૯૦ દિવસો
NPA	૯૦+ દિવસો

વળી, એક વખત ખાતાને NPA (નોન-પરફોર્મિંગ એસેટ) તરીકે વર્ગીકૃત કરવામાં આવે પછી તે તમામ બાકી

સૌથી વધુ મહત્વના નિયમો અને શરતો (એમઆઈટીસી)

EMI/PEMI સંપૂર્ણ ચૂકવાય નહીં ત્યાં સુધી NPA (નોન-પરફોર્મિંગ એસેટ) માં રહે છે. જેનો અર્થ થાય છે “NPA”માંથી એક ખાતાને “સ્ટાન્ડર્ડ” બનાવવા માટે, તમામ બાકી EMI/PEMI ને પૂર્ણ ચુકવવા પડે છે અને અંશતઃ ચુકવણીઓ લોનના વર્ગીકરણનાં ફેરફાર ઉપર કોઈ અસર ધરાવશે નહીં.

ઉદાહરણ તરીકે :

મેળવેલ લોન ખાતાની દેય તારીખ નવેમ્બર ૦૭ હોય તો, અને સંપૂર્ણ/પૂર્ણ બાકી રકમો આ તારીખ માટે ધિરાણ આપતી સંસ્થા દિવસ અંતની પ્રક્રિયા ચલાવે તે પહેલા પ્રાપ્ત થતી નથી તો, બાકી રકમની તારીખ નવેમ્બર ૦૭ રહેશે અને લોનને SMA-૦ તરીકે વર્ગીકૃત કરવામાં આવશે.

જો તે બાકી રહેવાનું ચાલુ રહે તો, ત્યારે આ ખાતાને ડીસેમ્બર ૦૭ ઉપર અર્થાત સતત રીતે બાકી રહેવાના ૩૦ દિવસોની પૂર્ણતા ઉપર દિવસ અંતની પ્રક્રિયા ચલાવીને SMA-૧ તરીકે ટેગ કરવામાં આવશે. તે મુજબ, તે ખાતા માટે SMA-૧ વર્ગીકરણની તારીખ ડીસેમ્બર ૦૭ બનશે અને આવી જ રીતે, જો તમારું ખાતું બીજા ૩૦ દિવસો માટે બાકી રહેવાનું ચાલુ રહે તો, જાન્યુઆરી ૦૬નાં રોજ દિવસ અંતની પ્રક્રિયા ચલાવીને SMA-૨ તરીકે ટેગ કરવામાં આવશે અને જો તે આગળ બાકી રહેવાનું ચાલુ રહે તો, તેને ફેબ્રુઆરી ૦૬ ઉપર દિવસ અંતની પ્રક્રિયા ચલાવીને NPA તરીકે વર્ગીકૃત કરવામાં આવશે.

૧૦. બાકી રકમની વસૂલાત માટેની સંક્ષિપ્ત પ્રક્રિયા : લોન કરારના સંબંધમાં ચૂકના કિસ્સામાં (અર્થાત જો લોન લેનાર(રાઓ)નાં લોન ખાતા માટેની બાકી રકમ દેય તારીખ સુધીમાં ચુકવવામાં આવે નહીં અથવા કરારના કોઇપણ વાક્યાંસનાં ભંગના પ્રસંગે), લોન લેનાર(રાઓ)ને જુદા જુદા સમયે તેના લોન ખાતા ઉપરની બાકી રકમની ચૂકવણીઓ માટે પોસ્ટ/ફેક્સ/ટેલીફોન/ઈ-મેઇલ/એસએમએસ સંદેશા અને/અથવા દેય રકમોની યાદ અપાવવા, ફોલો-અપ લેવા અને ઉધરાણી કરવાના હેતુઓ માટે નીમાયેલા ત્રીજા પક્ષકારો દ્વારા જાણ કરવામાં આવશે, જો તેવી જરૂર ઊભી થાય તો, આવી અસર સાથેની એક નોટીસ સાથે અને/અથવા નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાઓ મુજબ જ્યારે પણ શક્ય બને ત્યારે લોનનું પુનર્ગઠન/રી-ફેસિંગ કરીને અને/અથવા SARFAESI કાયદાની જોગવાઈઓ મુજબ જામીનગીરીઓના અમલ અને/અથવા કાનૂની પદ્ધતિઓ મારફત વસૂલાતનું ફોલો-અપ લેવું.

ઉધરાણીની પદ્ધતિમાં નીચેનાનો સમાવેશ થાય છે :

ક. ટેલી-કોલિંગ : તેમાં લોન લેનારનો ફોન ઉપર સંપર્ક કરવાનો અને બાકી રકમની યાદ અપાવવાનો અને બાકી રકમ વહેલામાં વહેલી ચુકવવાની માંગણી કરવાનો સમાવેશ થાય છે.

ખ ક્ષેત્રીય મુલાકાત અને ઉધરાણી : તેમાં લોન લેનાર(રાઓ)ની મુલાકાત કરવાનો અને બાકી રકમની ચુકવણીની ઉધરાણી કરવાનો સમાવેશ થાય છે. આ પ્રવૃત્તિ ધિરાણ આપનારનાં કર્મચારીઓ દ્વારા અથવા તેના અધિકૃત પ્રતિનિધિઓ દ્વારા કરવામાં આવશે.

ગ. ભૂતકાળના દરેક બાકી ખાતાનાં સંજોગોના આધારે, ધિરાણ લેનારની નીતિ અને લાગુ કાયદાઓની

આર્ટ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ (ઇન્ડિયા) લિમિટેડ

સૌથી વધુ મહત્વના નિયમો અને શરતો (એમઆઈટીસી)

જોગવાઈનાં અનુસંધાનમાં કાનૂની પગલા લેવામાં આવશે.

આથી, ધિરાણ આપનાર ભૂતકાળના બાકી ખાતાના જુદા જુદા વર્ગ માટે બાકી રકમની યોગ્ય અને અસરકારક વસૂલાત અને ઉઘરાણી સુનિશ્ચિત કરવા માટે ટેલી-કોલિંગ, ક્ષેત્રીય મુલાકાત, લેખિત સંદેશાવ્યવહાર અને કાનૂની પગલાનાં વાજબી મિશ્રણનો ઉપયોગ કરશે.

૧૧. ગ્રાહક સેવાઓ: તમે અમારી વેબસાઈટ (www.arthfc.com) ઉપર નોંધાયેલ અમારી કચેરીઓની મુલાકાત વડે અમારો સંપર્ક કરી શકો છો અથવા નીચે જણાવેલી વિગતો ઉપર અમને કોલ કરી શકો છો અથવા લખી શકો છો

ગ્રાહક સેવાઓ	
મુલાકાતના કલાકો	સવારના ૧૦ - સાંજના ૪; સોમવાર-શુક્રવાર
સંપર્ક વ્યક્તિ	ગ્રાહક સેવા
સંપર્ક નંબર	૦૧૨૪-૫૦૬૦૯૮૧
ઈ-મેઈલ આઈડી	contact@arthfc.com
નાં માટે સમય સીમા :	
લોન ખાતાના હિસાબ	૭ કામકાજ દિવસો
માલિકી અધિકાર દસ્તાવેજોની ફોટોકોપી	૧૫ કામકાજ દિવસો
લોન બંધ કરવા/ટ્રાન્સફર કરવા ઉપર અસલ દસ્તાવેજોને પરત કરવા	૨૧ કામકાજ દિવસો

૧૨. ફરિયાદ નિવારણ: એવી અસંભવિત ઘટનામાં જ્યાં તમે અમારી સેવાઓથી સંતુષ્ટ ના હોવ તો, તમે ચિંતાનાં નિવારણ માટે તમારી ફરિયાદ નોંધાવી શકો છો.

ફરિયાદ નિવારણ	
પ્રથમ સ્તર	
ફરિયાદ દાખલ કરવા માટેની ઈ-મેઈલ આઈડી	contact@arthfc.com
ફરિયાદ દાખલ કરવા માટેનો સંપર્ક નંબર	૦૧૨૪-૫૦૬૦૯૮૧

આર્ટ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ (ઇન્ડિયા) લિમિટેડ

સૌથી વધુ મહત્વના નિયમો અને શરતો (એમઆઈટીસી)

જવાબનો સમય	૧૫ કામકાજ દિવસો
દ્વિતીય સ્તર	
ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી	હેડ-ઓપરેશન્સ અને કસ્ટમર સર્વિસ આર્ટ (ART) હાઉસિંગ (ઇન્ડિયા) લિમિટેડ ૪૯, ઉદ્યોગ વિહાર, ફેઝ-૪, ગુરુગ્રામ ,હરિયાણા-૨૨૦૧૫ ફોન - ૦૧૨૪-૬૬૨૨૨૨૮ ઈમેઇલ આઈડી- gro@arthfc.com
ફરિયાદ દાખલ કરવા માટેનો સંપર્ક નંબર	૦૧૨૪-૫૦૬૦૯૮૧
જવાબનો સમય	૨૧ કામકાજ દિવસો

ફરીયાદી મળેલ જવાબથી અસંતુષ્ટ હોય તેવા કિસ્સામાં/અથવા જ્યાં વાજબી/સ્પષ્ટ કરાયેલ સમયમાં કોઈ જવાબ મળ્યો ના હોય ત્યાં, ફરિયાદી નેશનલ હાઉસિંગ બેન્કના ફરિયાદ નિવારણ સેલનો નીચેના દ્વારા સંપર્ક કરી શકે છે :

ક.NHB-GRIDSનાં ઓનલાઇન ફરિયાદ સંચાલન પોર્ટલ ઉપર એક ફરિયાદ દાખલ કરવી -

<https://grids.nhbonline.org.in> ઉપર

ખ.પોસ્ટ મારફતે NHBને ફરિયાદ મોકલવી. ફરિયાદનું સ્વરૂપ https://arthfc.com/Complaint_form.pdf ઉપર કંપનીની વેબસાઇટમાંથી ડાઉનલોડ કરી શકાય છે.

તમે પત્રો અને જો કોઈ બિડાણો હોય તો ભરીને નીચેના સરનામા ઉપર પોસ્ટ અથવા કુરીયરથી મોકલી શકો છો :

ફરિયાદ નિવારણ સેલ,
નિયમન અને દેખરેખનું ખાતું, નેશનલ હાઉસિંગ બેંક, ફોર-પી, ઇન્ડિયા
હેબીટેટ સેન્ટર,
લોધી રોડ, નવી દિલ્લી-૧૧૦૦૦૩

સ્પષ્ટતા : કંપની લોન લેનારને કોઇપણ જાણ કર્યા વિના જુદા જુદા સમયે જરૂરી બને તે મુજબ ભારત સરકાર દ્વારા માન્ય કરાયેલ કોઇપણ કેડીટ બ્યુરો (હાલના કે ભવિષ્યના) કે કોઇપણ સત્તા મંડળને લોન સંબંધિત કોઇપણ માહિતી જુદા જુદા સમયે જાહેર કરવા માટેનો અધિકાર ધરાવે છે.

તે આથી કબૂલ રાખવામાં આવે છે કે લોનનાં વિગતવાર નિયમો અને શરતો માટે, આ દસ્તાવેજમાં રહેલા પક્ષકારો લોન કરાર અને તેમના દ્વારા કરાયેલ/કરવાના અન્ય જામીનગીરી દસ્તાવેજોનો સંદર્ભ લેશે અને તેના ઉપર આધાર રાખશે. આ દસ્તાવેજમાં રહેલી વિગતો કંપનીની પોલીસી મુજબ અને લોન કરારમાં રહેલા નિયમો સાથે સુસંગતતામાં ફેરફારને આધીન બની શકે છે.

ઉપરના નિયમો અને શરતો લોન લેનાર(રાઓ) દ્વારા વાંચવામાં આવેલ છે અને લોન લેનાર(રાઓ)ની સ્થાનિક ભાષામાં કંપનીનાં પ્રતિનિધિ દ્વારા લોન લેનાર(રાઓ)ને વાંચી સંભળાવવામાં આવેલ છે અને તેને લોન લેનાર(રાઓ) દ્વારા સમજવામાં આવેલ છે.

લોન લેનાર

સહ-લોન લેનાર

લોન લેનાર(રાઓ)/જામીન(નો)ની સહી કે અંગૂઠાની છાપ

અધિકૃત સહી કરનાર

નોંધ: ૧. એમઆઈટીસીની ડુપ્લીકેટ કોપી લોન લેનાર(રાઓ)ને સુપરત કરવી જોઈએ.

૨. લોનની ચુકવણી ઉપર પ્રક્રિયા કરવા માટે લોન લેનાર(રાઓ) પાસેથી માટની સ્વીકૃતિ મેળવવાની છે.

કંપનીનું નામ આર્ટ એક્ઝોર્સિવ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ (ઇન્ડિયા) લિમિટેડમાંથી ૨૦મી સપ્ટેમ્બર ૨૦૧૮ની અસરથી આર્ટ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ (ઇન્ડિયા) લિમિટેડ બદલેલ છે.