

## ઉચિત પ્રથાઓનો કોડ (એફપીસી)

### ૧) પરિચય અને પ્રયોજ્યતા

ઉચિત પ્રથાઓનો કોડ (હવે પછી, જેનો “કોડ” તરીકે ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે) આર્ટ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ (ઇન્ડિયા) લિમિટેડ (હવે પછી જેનો “કંપની” અથવા “એએએફ” 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 વેબસાઇટ ઉપર તેનો પ્રચારપ્રસાર કરવો જોઈએ.

કોડ દુકાન ઉપર, ફોન ઉપર, પોસ્ટ દ્વારા, આંતરવ્યવહારોવાળા ઇલેક્ટ્રોનિક સાધનો દ્વારા, ઇન્ટરનેટ ઉપર અથવા કંપની અને સહયોગી કંપનીઓનાં તમામ કર્મચારીઓ દ્વારા ઉપયોગમાં લેવાતી કોઇપણ 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

#### ૫) 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) કોઇપણ 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 ફ્રીસ અને ચાર્જીસ લાગુ પડશે કે કેમ અને વિનંતી ઉપર સંબંધિત નિયમો અને શરતોની સંપૂર્ણ વિગતો ઉપલબ્ધ બનાવવામાં આવશે.

ગ) વ્યાજના દરો, સામાન્ય ફ્રીસ અને ચાર્જીસ ઉપરની માહિતી શાખાઓ/કચેરીઓમાં નોટીસો મુકીને; ટેલીફોન કે હેલ્પલાઇન દ્વારા; કંપનીની વેબસાઈટ 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 મેઈલ દ્વારા અથવા વેબસાઈટ 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 પ્રાપ્તિના 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) લોન્

##### (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 લઇ 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 ખરાઇના 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 સહીત 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 ઇરાદો 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 હકક 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 યુકવણીના 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 જોઇએ.

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 યુકવવાની કંપની પ્રત્યેની જવાબદારી ધરાવે છે તેના વિષે કંપની ધિરાણ સંદર્ભ સંસ્થાઓને માહિતી પૂરી પાડી શકે છે જો :

i. ગ્રાહક તેની/તેણીની યુકવણીઓ બાબતે પાછળ રહી ગયો હોય તો;

ii. બાકી રકમ વિવાદમાં ના હોય તો; અને

iii. કંપનીની વિધિસરની માંગ બાદ, તેના/તેણીના દેવા યુકવવા 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 અ ને 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 જળવાવો 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](http://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.

ચ) 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 મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો**

લોન લેનારનું (ઓ) નામ	
સહ-લોન લેનારા ઓનું નામ	
ગારંટર(ઓ)નું નામ	
સરનામું	
ડીલ ખાતું નંબર	
અરજી નંબર	

\*સામૂહિક રીતે ઉધાર લેનાર તરીકે ઓળખવામાં આવે છે

ઋણગ્રહી(ઓ)/ સહ-ઋણગ્રહી(ઓ) (અહીંથી પછી વ્યક્તિગત અથવા સમૂહાત્મક રીતે 'ઋણગ્રહી' તરીકે સંદર્ભિત થયેલ) અને ART હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ (ભારત) લિમિટેડ (અહીંથી પછી 'ઋણદાતા' અથવા 'કંપની' તરીકે સંદર્ભિત થયેલ) વચ્ચે સંમતિ પ્રાપ્ત લોનની મુખ્ય શરતો અને નિયમો ની માહિતી નીચે છે:

- લોન:** રકમ, વ્યાજદર, અવધિ વગેરે વિવિધ ફેક્ટર્સ યોગ્યતા, ચૂકવણી ક્ષમતા, વિવિધ જોખમો, ટ્રેક રેકોર્ડ, ખર્ચ અને સમાન્ય સમૃદ્ધિ અને સંપત્તિનું બજારમૂલ્ય જેવી વિવિધ ફેક્ટર્સ પર આધારિત છે અને મોટાભાગે કંપનીના તંત્રો પર આધારિત છે. લોનની મંજૂરી અને ઋણનું વિતરણ માત્ર કંપનીની એકલ વિવેચનનો આધાર છે.

લોન વિગતો (૧૦)	
મંજૂર કરેલી ઋણ રકમ	રૂ. _____ ( _____ માત્ર)
ઉત્પાદ વર્ગ	
ઉત્પાદ વર્ણન	
ઋણનું ઉદ્દેશ્ય	
ઋણનું અંતિમ ઉપયોગ	
વ્યાજદર દર (ROI) [(પ્રાથમ લેન્ડિંગ દર (PLR) સાથે સ્પ્રેડ લાગુ કરી શકાતી છે)] - પ્રવાહમાન / સ્થિર (જે લાગુ થાય છે)	____% _____ વાર્ષિક દર; ROI PLR સાથે જોડાયેલ છે. કંપનીનું વર્તમાન PLR _____% છે અને તમારો વર્તમાન સ્પ્રેડ _____% છે, તેથી કાર્યાત્મક ROI _____% છે।
અવધિ	મહિના (સ્પ્રેડથી લાગુ થતી પ્રતિ વખતે PLR માં ફેરફાર થયા પછી ફેરફાર કરવા માટે સુધારાઓની સંભાવના છે.)

- ફી અને અન્ય ખર્ચો:** હવેનો દિવસનો આધાર અને સમયસર બદલાવોને લઈને નીચેના ખર્ચો લાગુ થયેલ છે અને ટ્રાન્સેક્શન સમય પર વર્તમાન ખર્ચોના આધારે લાગુ થતા છે; લાગુ થતી કર વધારે છે. લાગુ થતી કરનાર ખર્ચો વેબસાઇટ ([www.arthfc.com](http://www.arthfc.com)) પર અપડેટ કરવામાં આવેલ બદલાત પર આધારિત હોય છે; લાગુ થતા કર વધારે છે.

ફી અને અન્ય ખર્ચોની વિગતો
---------------------------

1.	પ્રોસેસિંગ ફી	સંમતિ / મંજૂરીના પત્ર અનુસાર, કંપનીની નીતિ પર આધારિત પ્રોસેસિંગ ફી લાગુ થાય છે અને સમયસમયે બદલાવોને સુધારાઓ પર આધારિત છે. (પ્રોસેસિંગ ફી લોન કંપની દ્વારા મંજૂર થઈ જાય પરંતુ નોંધણી નહીં થાય છે. પરંતુ, જો લોન મંજૂર ન થાય, તો પાર્શ્વિક ફી લાગુ થાય તો દરેક ખર્ચ છેલ્લી મન્યતા (ઓ), યોગ્ય ચર્ચા ક્રિયાઓ અને લાગુ થતા કરવા માટે કંપની દ્વારા ભરાઈ ગઈ વધુ ખર્ચને છોડીને આવેલો પાર્શ્વિક ફી રિફંડ કરવામાં આવશે. જો ઋણની અરજી મેગ્વી જાય પરંતુ તે મંજૂર ન કરવામાં આવે, તો કોઈ પ્રોસેસિંગ ફી રિફંડ થાય નહીં જશે)
2.	કાનૂની શુલ્ક	(i)(i) લોન રહેવાસ્થળ પહેલા ભૂમિગત તપાસણીના શુલ્ક રૂ. ૩૫૦૦ + લાગુ કરોને ચૂકવવામાં આવશે. મંજૂર પ્રોજેક્ટ્સ અને ટોપ-અપ કેસમાં લાગુ નહીં. (ii) મહારાષ્ટ્ર માટે, મોર્ટગેજની સૂચનાની સૂચના માટેના શુલ્ક, રૂ. ૨૫૦૦ + લાગુ કરવેરા વિતરણ પહેલાં એકત્રિત કરવા અને ગીરો બનાવ્યાની તારીખથી ૩૦ દિવસની અંદર, ઉધાર લેનાર/લેનારા(ઓ) દ્વારા સંબંધિત સબ રજિસ્ટ્રાર ઓફિસ પાસે, નોંધણી કરાવવાની સૂચનાની સૂચના. ટોપ-અપ લોન પર લાગુ પડતું નથી
3.	દસ્તાવેજ શુલ્ક	રૂ.૫૦૦ /- + લાગુ કર
4.	સમ્પત્તિ મૂલ્યાંકન શુલ્ક	(i) સમ્પત્તિ મૂલ્યાંકન શુલ્ક, લેન્ડર દ્વારા વ્યાખ્યાયિત ભૂગોળિક મર્યાદાઓ પર સંપાદન કરી રૂ. ૧૫૦૦ + લાગુ કરવામાં આવતા છે અને તે ડિસ્બર્સમેન્ટ પહેલાં ચૂકવવામાં આવતા છે। (ii) જો લેન્ડર દ્વારા વ્યાખ્યાયિત ભૂગોળિક મર્યાદાઓ પર સંપાદન થાય તો પાછલા સમયમાં સમ્પત્તિ મૂલ્યાંકન શુલ્ક, જો આવશ્યક હોય, પાંચ હજાર રૂપિયા + લાગુ કરવામાં આવતા છે અને તે ડિસ્બર્સમેન્ટ પહેલાં ચૂકવવામાં આવતા છે। (iii) જો લેન્ડર દ્વારા વ્યાખ્યાયિત ભૂગોળિક મર્યાદાઓ પર સંપાદન થાય તો, જો આવશ્યક હોય, પાંચ હજાર રૂપિયા + લાગુ કરવામાં આવતા છે અને તે ડિસ્બર્સમેન્ટ પહેલાં ચૂકવવામાં આવતા છે।
5.	CERSAI ફાઇલિંગ શુલ્ક	(i) લોન અપ-ટુ રૂ. ૫.૦૦ લાખ સુધી માટે આધારિત કરતા પરમીશન/સુધારો (ઓરિજિનલ ફિલિંગ અને મોડીફિકેશન માટે) પાંચાસ રૂપિયા + લાગુ કરવામાં આવશે। (ii) (ii) લોન રૂ. ૫.૦૦ લાખ અને તેથી વધુ માટે આધારિત કરતા પરમીશન/સુધારો (ઓરિજિનલ ફિલિંગ અને મોડીફિકેશન માટે) એક સો રૂપિયા + લાગુ કરવામાં આવશે।
6.	અન્ય ચકાસણી શુલ્ક	લોનના સંમતિ / મંજૂરી પત્રમાં નમૂને નમૂના અન્ય તપાસણી શુલ્ક
7.	પૂર્વ ચુકવણી શુલ્ક	રેગ્યુલેટર એટલે કે નેશનલ હાઉસિંગ બેંકની પ્રવર્તમાન માર્ગદર્શિકા મુજબ.
8.	ઓછી ચૂકવણી શુલ્ક	દોષગૃહીત રકમ પર માસિક ૨%
9.	ઈએમઆઇ/પ્રી-ઈએમઆઇ બાઉન્સિંગ શુલ્ક	રૂ.૫૦૦ /- + લાગુ કર
10.	ચેક/ એકાઉન્ટ પુનઃસ્થાનાંતરણ શુલ્ક	રૂ.૫૦૦ /- + લાગુ કર
11.	માગણી ડ્રાફ્ટ / ચુકવણી ઓર્ડર	રૂ. ૧૫૦ પ્રતિ લાખ અથવા વાસ્તવિક બેંક શુલ્ક, બેમાંથી જે વધારે હોય
12.	રૂપાંતરણ શુલ્ક	જે લાગુ પડે છે, કૃપા કરીને સ્થાનિક કાર્યાલયનો સંપર્ક કરો.



13	પુનરુત્થાન શુલ્ક (કાનૂની / પુનઃ હથિયાર લઈ જવાનું અને એપ્રોકસીમલ શુલ્ક	વાસ્તવિક અનુમાન અનુસાર	
14	નોન-એન્કમ્બરન્સ સરતિફિકેટ	વાસ્તવિક ખર્ચ મુજબ	
15	દસ્તાવેજ પ્રાપ્તિ શુલ્ક	રૂ. ૨૫૦૦ /- + લાગુ કર	
16	ફોરકલોઝર સ્ટેટમેન્ટ શુલ્ક	રૂ. ૫૦૦/- + લાગુ કર	
17	નકલી સ્ટેટમેન્ટ / સરનામું	રૂ. ૫૦૦ /- + લાગુ કર	
18	નકલી નો ડ્યુસ સરનામું જાહેર કરવાની શુલ્ક આપનારું હોય છે.	રૂ. ૫૦૦ /- + લાગુ કર	
19	બંધ લોન્સ પછી સંદગ્ધિત લોન્સમાં પ્રોપર્ટી દસ્તાવેજો સાંભળવા માટે કસ્ટોડિયન ફી, બંધ કર્યા પછી 1 મહિનાથી વધુ	રૂ. ૧૦૦૦/- દર મહિને + લાગુ કર	
20	બાકી વસૂલી માટે યાત્રા શુલ્ક આપને પાછું આવેલ છે.	રૂ. ૫૦૦ /- + લાગુ કર	
21	લોન કેન્સલેશન શુલ્ક	રૂ. ૧૦,૦૦૦/- અથવા મંજૂરીની રકમના 2% જે વધારે હોય તે + લાગુ કર	
22	ખાતાની સ્ટેટમેન્ટ (SOA)	રૂ. ૫૦૦ /- + લાગુ કર	
23	પુનરુત્થાન સરનામું	રૂ. ૫૦૦ /- + લાગુ કર	
24	સંપત્તિ વિનિમય શુલ્ક (ફેરફારની પ્રતિબંધકતા 2 વખત સુધી)	વર્તમાન POS મૂલ્યના ૧%	
25	પીડીસી / એનએચસીએચ ફોર્મ પીડીસી આખોરક બાદ પ્રસ્તુત ન કરવામાં આવતાં	રૂ. ૧૦૦૦ /- + લાગુ કર	
26	ચેક બાઉન્સ શુલ્ક	રૂ. ૬૦૦/-	
27	દંડ શુલ્ક દંડ શુલ્ક અર્થે કોઈ શુલ્ક જે ઋણ ચાલનના નિયમો અથવા શરતોની ઉલ્લંઘન પર આપવામાં આવશે.	દાખલો	દંડીય ચાર્જનું દર
		પ્રથમ પ્રવાહનનું પૂર્ણ થવાથી ૨૪ મહિના પછી નિર્માણ પૂર્ણ ન થતી પ્રમાણે	<=2% મુખ્ય બાકી + લાગુ કર
		પોસ્ટ ડિસ્બર્સમેન્ટ દસ્તાવેજ સબમિટ નહીં કરવાને પ્રકારે	<=2% મુખ્ય બાકી + લાગુ કર
		મંજૂરી પત્રમાં ઉલ્લંઘન કરતાં અન્ય શરતોને ધ્યાનમાં લેવાના પ્રકારે	<=2% મુખ્ય બાકી + લાગુ કર
		કોઈ લોન ચુકવવાના શરતો અથવા મંજૂરી પત્ર, અને અન્ય દસ્તાવેજોની કોઈ પણ શરતોની ઉલ્લંઘન	<=2% મુખ્ય બાકી + લાગુ કર

**૩. લોન માટે સિક્યોરિટી:** લોનની સિક્યોરિટી એ પ્રોપર્ટીની પ્રથમ સમાન/રજિસ્ટર્ડ મોર્ટગેજ હશે જેને ધિરાણ આપવામાં આવી રહ્યું છે અને/અથવા અન્ય કોઈપણ કોલેટરલ સિક્યોરિટી હશે. કોલેટરલ

અથવા વચગાળાની સિક્યોરિટી ફિક્સ્ડ ડિપોઝિટ અને/અથવા જીવન વીમા પોલિસી અને/અથવા સાઉન્ડ અને ટ્રાવલ વ્યક્તિઓ તરફથી ગેરંટી અને/અથવા શેરની પ્રતિજ્ઞા અને/અથવા અન્ય કોઈ રોકાણ કે જે ધિરાણકર્તાને સ્વીકાર્ય હોઈ શકે છે.

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

#### 4. વીમા:

##### (a). મિલકતનો વીમો

ઋણ ગ્રહણકર્તા(ઓ)ને સરકારી કે નીતિ અનુયાયી સંપત્તિને બધા જોખમો વિરુદ્ધ વીમાબધુ રાખવું અને પોલિસીમાં લેન્ડર ને એકલ લાભાર્થી બનાવવું જરૂરી છે. ઋણ ગ્રહણકર્તા(ઓ)ને સમયસર પ્રીમિયમ ચૂકવવી અને ઋણના અવધિ દરમિયાન પોલિસીને જીવંત રાખવું અને તેની પ્રમાણિત પ્રમાણ લેન્ડર સામે પ્રસ્તુત કરવી જરૂરી છે.

##### (b) ઋણગ્રહણકર્તા(ઓ)ની વીમા:

ઋણગ્રહણકર્તા(ઓ) પોલીસી / પોલીસીઓ હેઠળ જીવન અને / અથવા આરોગ્ય વીમા રક્ષા મેળવી શકે છે, જેમાં પોલિસી / પોલીસીઓની અધિકારી વાહન એકલ લાભાર્થી છે. નિષ્ફળતાની ઘટનામાં, લેન્ડર બાકીદારના કોસ્ટ પર સંપત્તિને વીમાબધુ રાખી શકે છે પરંતુ તે કટિબદ્ધ નથી, અને લેન્ડરને બાકીદારો(ઓ) દ્વારા ચૂકવવાયા વ્યયોમાં તેને ઉમેદવારો(ઓ) વધારવાની મંજૂરી છે

**નોંધ:** વીમા માટે લેન્ડર માત્ર સૌકર્ય પ્રદાતા તરીકે કામ કરી શકે છે અને પોલિસીઓ હેઠળ કોઈપણ દાવો માટે કોઈ જવાબદારી નથી રાખવી.

**5. ઋણનું વિતરણ / ઋણનું હિસાબ મેળવવાની શરતો:** ઋણનું વિતરણ સંપત્તિના કાનૂની અને તકનીકી ચકાસણી ની શરતોને ધાર્મિકની પાસે છે અને પ્રમુખ વેચાણ રીતે સર્વોચ્ચ દરેકે જરૂરી રીતે સુરક્ષા બનાવવાની જરૂરીયાત પૂરી થઈ ગઈ છે અને અર્થાને તેનું આપણું યોગદાન (માર્જિન પૈસા) પૂરું કરવામાં આવ્યું છે. સંરચનારૂપી સંપત્તિ / વિસ્તાર / સુધારા / સુધારા માટે, મંજૂર રકમ મંજૂર પ્રોજેક્ટ અનુસાર મંજૂર કાર્ય અને અનુમાનો અનુસાર સ્તરો પર મંજૂર રકમ છોડવવામાં આવશે.

ચૂકવણી માટેની શરત	
સુરક્ષાનું સૃષ્ટિકરણ (આર્થિક સહાય માટે સુરક્ષાનું સૃષ્ટિકરણ કરવું જોઈએ)"	<p>ઋણની મૂળ રકમ, વ્યાજ અને અન્ય વ્યાજો અને બાકી તમામ વ્યાજો પેમેન્ટ માટે સમયે સર્વશ્રેષ્ઠ માના ગણાયેલ સુરક્ષા અંગે સ્વીકાર્ય મુજબ સિદ્ધ કરવામાં આવશે, જેનું સ્થળ, સમય અને સ્વરૂપ, સહિત અન્ય સુરક્ષા અંગે તેમની રચનાનું અને/અથવા અનેકરું વધારે સુરક્ષા જોઈએ તેમ જાહેરા અને આ માટે ઋણ ગ્રહણકર્તા(ઓ) સ્વીકારતા જ હોઈએ.</p> <p>સુરક્ષા અંગે પ્રમાણતા સુરક્ષા દસ્તાવેજો લેન્ડર દ્વારા જોઈએ તેમ પ્રકાર અને રૂપમાં હોવ જોઈએ.</p> <p>લોન રકમો સંબંધમાં લેન્ડર સાથે પ્રદાન કરવામાં આવતા બધા સુરક્ષા દસ્તાવેજો મળ્યા પછી અનવર્તી બનશે અને ગ્રહણકર્તા(ઓ) પર બંધનાર રહેશે અને જે પ્રમાણતા લેન્ડર કોઈ પણ સમયે ગ્રહણ કરી શકે છે તે કોઈ અન્ય સુરક્ષા વધારાની વધારાની હોય</p> <p>(iii) લોનના બીય ગ્રહણકર્તા(ઓ) અને ગ્રહણકર્તા(ઓ) અને લેન્ડર વચ્ચે કોઈપણ ખાતા સંમાન થયે ને સમાપ્ત ના થયે પર્યંત લેન્ડર ઉપલબ્ધ રહેશે</p>
મંજૂર યોજનાઓનું સબમિશન	સુરક્ષા તરીકે પ્રદાન કરવામાં આવેલ સંપત્તિની મંજૂર સ્વીકૃત યોજનાનું બોરોવર(ઓ) દ્વારા પૂર્ણ કરવામાં આવશે
તારીખ પર નિર્માણના ચરણો	તૈયાર બિલ્ટ/ નિર્માણ પ્રક્રિયામાં/ શરૂ કરવામાં આવતું નિર્માણ/ પ્લોટ.

<p>વૈધાનિક મંજૂરીઓ અને અન્ય જરૂરી સંમતિ/ પરવાનગીઓ</p>	<p>ઋણ લેનાર(ઓ) એ તમામ પુરાવાઓ ધિરાણકર્તાને સબમિટ કરવા જોઈએ કે જે તમામ વૈધાનિક મંજૂરીઓ, સંમતિઓ, પરવાનગીઓ, વગેરે કે જે લોન મેળવવા માટે મિલકત માટે જરૂરી છે અને સિક્યોરિટી વ્યાજની રચના માટે, નીચે પ્રમાણે મેળવી લેવામાં આવી છે.</p> <p>સુરક્ષા દસ્તાવેજો</p> <p>ગેરંટી(ઓ), જો લાગુ હોય તો</p> <p>(iii) ની તરફેણમાં મિલકતના વેચાણના કરારની નિર્વાહની પુષ્ટિ કરતા દસ્તાવેજો લેનારા(ઓ) અને તે સિક્યોરિટી વ્યાજ ધિરાણકર્તાની તરફેણમાં ધિરાણકર્તા દ્વારા સૂચવ્યા મુજબ ફોર્મ અને રીતે બનાવી શકાય છે.</p> <p>જો ઉધાર લેનાર(ઓ) દ્વારા આપવામાં આવેલ કોઈપણ સિક્યોરિટી ઇન્ટરેસ્ટ અમાન્ય અથવા લાગુ ન કરી શકાય તેવું જણાય છે અથવા જો કોઈપણ એસેટનું મૂલ્ય ખોટું છે અથવા યોગ્ય નથી, તો ઉધાર લેનાર(ઓ)ને વધારાના સિક્યોરિટી ઇન્ટરેસ્ટ આપવા માટે નિર્દેશિત કરવામાં આવશે. શાહુકાર. ઉપરોક્ત હોવા છતાં, જો કોઈ સંપત્તિ પછીથી લોનની અરજીમાં ઋણ લેનાર(ઓ) દ્વારા જાહેર કરવામાં આવેલ તેના કરતા હલકી ગુણવત્તાની હોવાનું જણાય તો, લોન ધિરાણકર્તા દ્વારા તાત્કાલિક અસરથી રિકોલ કરેલ / લોનની પુનઃચૂકવણી ઝડપી થઈ શકે છે.</p>
<p>વિતરણ માટેની અન્ય શરતો</p>	<p>(i) ઋણગ્રહણકર્તા(ઓ) લેન્ડરની ઋણદાયકતાની આવશ્યકતાને પૂરી કરવી જોઈએ.</p> <p>(ii) લોન ચૂકવણી અને અન્ય જરૂરી દસ્તાવેજોનું નિષ્પત્તિ.</p> <p>(iii) કિસ્તીની ચૂકવણી માટે પોસ્ટડેટેડ ચેકો / ઈસીએસ ઇત્યાદિ દાખલ કરવા.</p> <p>(iv) લેન્ડરની માટે સુરક્ષા સૃષ્ટિ.</p> <p>(v) જો લાગુ હોય, વીમા કવર પૂરી કરવી.</p> <p>(vi) લોનનું અનુદાન વ્યય સંપત્તિનું અધિગ્રહણ / નિર્માણ અથવા સંમતિ પત્ર / અંતિમ ઉપયોગ પત્ર દ્વારા સ્પષ્ટ કરેલા અંતિમ ઉપયોગ જેવા અંતર્ગત હોવું જોઈએ.</p> <p>(vii) કોઈ ઋણનો ડિફોલ્ટ ઘટનો થયા ન હોવા જોઈએ. ડિફોલ્ટની ઘટનાઓનું વર્ણન હોમ લોન ચૂકવણી સંબંધની લોનની ધારા 7માં કરવામાં આવેલ છે.</p> <p>(viii) કોઈ પરિસ્થિતિઓ આવી જે લેન્ડરની મતે ઉધાર મળવો અથવા ઋણગ્રહણકર્તા(ઓ)ને લોન મળવાના અન્ય સ્ટેન્ડર્ડ દસ્તાવેજોની ક્યાંપું અસંભવ બનાવે છે.</p>

**6. લોન અને વ્યાજની ચૂકવણી:** લોનની ચૂકવણી સમાન માસિક હપ્તાઓ (EMI) દ્વારા કરવામાં આવે છે, જેમાં મુખ્ય અને વ્યાજ બંને ઘટકોનો સમાવેશ થાય છે. પુનઃ ચૂકવણી તે મહિના પછીના મહિનાથી શરૂ થાય છે જેમાં લોનની અંતિમ વહેંચણી કરવામાં આવે છે. અંતિમ વિતરણ બાકી છે, વિતરિત કરાયેલ લોન પર સરળ વ્યાજ લાગુ પડે છે. વિતરિત રકમ પરના આ વ્યાજને પ્રી-ઇએમઆઇ કહેવામાં આવે છે. પ્રી-EMI વ્યાજ દરેક વિતરણની તારીખથી EMI શરૂ થયાની તારીખ સુધી દરેકને ચૂકવવાપાત્ર છે.

લોન અને વ્યાજની ચૂકવણી	
EMI રકમ	રૂ. _____ (_____ ફક્ત) (પી.એલ.આર.માં બદલાવ અને ઉપરાંતની વ્યાજ દરની પછાતી બદલીને બદલાવ સાથે બદલાવના અધ્યર્થમાન છે.)
હપ્તાઓની કુલ સંખ્યા	_____ (PLR માં ફેરફાર અને ઉપર જણાવેલ વ્યાજ દરમાં પરિણામી ફેરફારને કારણે ફેરફારને આધીન.)
પુનઃચૂકવણી સમયાંતરો	માસિક
હપ્તાની નિયત તારીખો	એમઆઇ શરૂ થતા મહિનાથી પ્રતિમાં મહિનાના 7 તારીખે.

વ્યાજ દર રીસેટ	<p>વ્યાજની કોઈ બદલી કંપનીના વેબસાઇટ <a href="http://www.arthfc.com">www.arthfc.com</a> પર અપડેટ થાય છે, સાથે જો વ્યાજ કી કોઈ બદલી અથવા ઈએમઆઈ / પ્રી-ઈએમઆઈની કોઈ બદલી થાય તો ઋણગ્રહણકર્તા(ઓ)ને ઈમેલ / એસએમએસ / પત્ર ઇત્યાદ દ્વારા જાણ કરવામાં આવશે, જે લેન્ડર દ્વારા મોકલવામાં આવેલ છે અને છેલ્લા અપડેટ કરેલ છે. સંપર્ક સરનામું જે ઋણગ્રહણકર્તા(ઓ) દ્વારા ઉપલબ્ધ છે અને છેલ્લી અપડેટ કરી છે તેને પરિચય હોઈ શકે છે.</p> <p>જો વ્યાજની દર વધી જાય તો, વ્યાજનું ઘટક વધી જશે અને પ્રધાન રકમ ઘટશે, જે લોનની અવધિ વધશે અને ઉલ્ટેને વ્યાજની દર ઘટી હોય તો લોનની અવધિ ઘટશે. આ પ્રકારના કેસમાં, EMI ને અપરિવર્તિત રાખવામાં આવશે. પરંતુ, જો EMI વ્યાજ ચૂકવવાની સેવા માટે યોગ્ય ન હોય, તો કંપનીનું અધિકાર હશે કે તેને આ પ્રકારના કેસમાં EMI વધારવાનો હક હોઈ..</p>
----------------	---

## 7. પૂર્વચૂકવણીના ચાર્જીસ

### 7(a) તમામ ચલ વ્યાજ દરની હોમ લોન માટે

કોઈપણ સ્ત્રોત દ્વારા કરવામાં આવેલ આંશિક અથવા સંપૂર્ણ પૂર્વચૂકવણીઓના ખાતા પર વ્યાજના ચલ દર સાથે હોમ લોન પર કોઈ પૂર્વચૂકવણી શુલ્ક ચૂકવવાપાત્ર રહેશે નહીં.

### 7(b) તમામ ચલ વ્યાજ દરની નોન-હોમ લોન માટે

1. આંશિક અથવા સંપૂર્ણ પૂર્વચૂકવણીના કારણે સહ-ઉધાર લેનારા(ઓ) સાથે અથવા વગર વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને વ્યવસાય સિવાયના અન્ય હેતુઓ માટે મંજૂર વ્યાજના ચલ દર સાથેની ટર્મ લોન પર કોઈ પૂર્વચૂકવણી શુલ્ક ચૂકવવાપાત્ર રહેશે નહીં
2. આંશિક અથવા સંપૂર્ણ પૂર્વ-ચૂકવણીના ખાતા પર વ્યવસાયિક હેતુઓ (વ્યવસાય લોન) માટે મંજૂર વ્યાજના ચલ દર સાથે ટર્મ લોન પર નીચેના દરો પર પૂર્વ ચૂકવણી શુલ્ક ચૂકવવાપાત્ર: -

- a) જો 12 મહિનાઓની અંદર ચૂકવવામાં આવે તો - 3%
- b) જો ૧૨ મહિનાઓ પછી ચૂકવવામાં આવે તો - ૨%

### 7(c) તમામ સ્થિર દરવાળી હોમ લોન માટે

1. પોતાના સ્ત્રોતો દ્વારા કરવામાં આવેલ આંશિક અથવા સંપૂર્ણ પૂર્વચૂકવણીના હિસાબ પર નિશ્ચિત વ્યાજ દર સાથે હોમ લોન પર કોઈ પ્રીપેમેન્ટ શુલ્ક ચૂકવવાપાત્ર રહેશે નહીં.  
સોર્સરો દ્વારા આંકલિત આંશિક અથવા સંપૂર્ણ પૂર્વ ચૂકવણી હિસાબ પર પોતાના શૈતિક દર હોમ સાથે કોઈ પણ પ્રીપેમેન્ટ શુલ્ક વળતર આપનાર નથી.
2. બેંક/HFC/NBFC અને/અથવા નાણાકીય સંસ્થા પાસેથી ઉછીના લઈને અથવા સંતુલન ટ્રાન્સફર કરીને આંશિક અથવા સંપૂર્ણ પૂર્વચૂકવણીના ખાતા પર નીચેના દરે નિશ્ચિત વ્યાજ સાથે હોમ લોન પર પૂર્વ ચૂકવણી શુલ્ક ચૂકવવાપાત્ર રહેશે: -
  - a. જો 12 મહિનાની અંદર ચૂકવણી કરવામાં આવે તો - ૩ %
  - b. જો 12 મહિના પછી ચૂકવણી કરવામાં આવે તો - ૨%

### d) તમામ ફિક્સ્ડ રેટ નોન-હોમ લોન માટે

1. આંશિક અથવા સંપૂર્ણ પૂર્વચૂકવણીના ખાતા પર નીચેના દરો પર નિશ્ચિત વ્યાજ સાથે વ્યવસાય લોન પર પૂર્વ ચૂકવણી શુલ્ક ચૂકવવાપાત્ર રહેશે: -
  - a. જો ૧૨ મહિનાની અંદર ચૂકવણી કરવામાં આવે તો - ૫ %
  - b. જો ૧૨ મહિના પછી ચૂકવણી કરવામાં આવે તો - ૪ %

**ધંધા માટેની લોન્સ:** નીચેની લોન્સ ને ધંધા માટેની લોન્સ તરીકે વર્ગીકૃત કરવામાં આવશે.

1. LRD લોન્સ
2. લોન્સ વિરુદ્ધ સંપત્તિ / હોમ ઇક્વિટી લોન / વ્યાપાર ઉદ્દેશથી ટોપ અપ લોન, અર્થક્રમ, વ્યાપાર લોનની પાછા, વ્યાપારનું વિસ્તાર, વ્યાપારના સંપત્તિનું અધિગ્રહણ અથવા ફંડ્સનો કોઈ સમાન અંત ઉપયોગ કરવામાં આવ્યો હોય.
3. બિન-રહેઠાણ મિલકતો.

લોન લેનાર માટે એવા દસ્તાવેજો રજૂ કરવાનું જરૂરી બનશે જે આર્ટ હાઉસિંગ ફાયનાન્સ(ઇન્ડિયા) લિમિટેડને લોનની પૂર્વ ચુકવણીના સમયે નાણાનાં સ્ત્રોત નક્કી કરવા માટે યોગ્ય અને ઉચિત જણાય તેમ હોય.

ઉપરાંતના પ્રીપેમેન્ટ ચાર્જ નિયામકીય માર્ગદર્શિકાઓ પર આધારિત છે અને જો બેના વચ્ચે કોઈ અસામંજસ હોય, તો નિયામકીય પ્રમુખ દ્વારા જાહેર કરાવવામાં આવેલી માર્ગદર્શિકાઓ પાલન કરવામાં આવશે.

પૂર્વ ચુકવણીના ચાર્જિસ આર્ટ હાઉસિંગ ફાયનાન્સ (ઇન્ડિયા)ની પ્રવર્તમાન નીતિ મુજબના ફેરફારને પણ આધીન હોય છે અને તે મુજબ જુદા જુદા સમયે બદલે છે. લોન લેનારાઓને પૂર્વ ચુકવણી ઉપર લાગુ પડતા અદ્યતન ચાર્જિસ માટે [www.arthfc.com](http://www.arthfc.com) ને જોવા માટે વિનંતી કરવામાં આવે છે.

8. નિયત તારીખો પર EMI ની ચુકવણી ન કરવાના કિસ્સામાં લોન એકાઉન્ટને સ્પેશિયલ મેન્ટેશન એકાઉન્ટ (SMA) ની શ્રેણીમાં વર્ગીકૃત કરવામાં આવશે અને જો ૯૦ થી વધુ સમય માટે સતત ઓવરડ્યુ માટે અવેતન રહે તો નોન-પર્ફોર્મિંગ એકાઉન્ટ (NPA) ના વર્ગીકરણ દ્વારા વર્ગીકૃત કરવામાં આવશે. નીચેના કોષ્ટક મુજબ દિવસો:

વર્ગો	વર્ગીકરણ માટેની સમયગાળો
એસએમએ - ૦	૦-૩૦ દિવસ
એસએમએ - ૧	૩૧-૬૦ દિવસ
એસએમએ - ૨	૬૧-૯૦ દિવસ
એનપીએ	૯૦+ દિવસ

ઉપરાંત, એકવાર એકાઉન્ટને NPA (નોન-પર્ફોર્મિંગ એકાઉન્ટ) તરીકે વર્ગીકૃત કરવામાં આવે ત્યારે સુધી તમામ મુદતવીતી EMI/PEMIની સંપૂર્ણ ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી NPA (નોન-પર્ફોર્મિંગ એકાઉન્ટ) માં રહે છે. જેનો અર્થ છે કે “NPA” માંથી એકાઉન્ટ “સ્ટાન્ડર્ડ” બનાવવા માટે તમામ અવેતન મુદતવીતી EMI/PEMI ની સંપૂર્ણ ચુકવણી કરવી પડશે અને આંશિક ચુકવણી લોન વર્ગીકરણના ફેરફાર પર કોઈ અસર કરશે નહીં

**દાખલા તરીકે:**

જો તમારા મેળવેલા લોન ખાતાની નિયત તારીખ નવેમ્બર ૦૭ છે, અને ધિરાણ સંસ્થા આ તારીખ માટે ડે-એન્ડ પ્રક્રિયા ચલાવે તે પહેલાં સંપૂર્ણ/સંપૂર્ણ ઉપાર્જિત બાકી રકમ પ્રાપ્ત ન થાય, તો મુદતની તારીખ નવેમ્બર ૦૭ હશે અને લોનને SMA તરીકે વર્ગીકૃત કરવામાં આવશે. -૦.

જો આ અવધિ ઓવરડ્યુ રહે તો, તેને ડે-એન્ડ પ્રક્રિયા ચલાવવાથી ડિસેમ્બર ૦૭ ના દિવસની પૂર્ણતા પર એસએમએ-૧ તરીકે ટેગ કરવામાં આવશે, અર્થાત તે ૩૦ દિવસ પછી. તેથી, આ એકાઉન્ટની એસએમએ-૧ વર્ગીકરણની તારીખ તેના લોન એકાઉન્ટ માટે ડિસેમ્બર ૦૭ થશે અને

તેમાંથી, જો તમારું એકાઉન્ટ અન્ય ૩૦ દિવસ અવધિ ઓવરડ્યુ રહે તો, તે જાન્યુઆરી ૦૬ ના દિવસની પૂર્ણતા પર એસએમએ-૨ તરીકે ટેગ થશે અને જો તે આગળ ઓવરડ્યુ રહે છે, તો તે ફેબ્રુઆરી ૦૫ ના દિવસની પૂર્ણતા પર NPA તરીકે વર્ગીકૃત થશે પોતેવારે ડે-એન્ડ પ્રક્રિયા ચલાવવાથી

**૯. ઓવરડ્યુની રિકવરી વિશેષ પ્રક્રિયા:** લોન સમજૂતીના શરતોમાં ખોટું થવા વાર્તામાં (અર્થાત જો કોઈ બોરોવરની લોન એકાઉન્ટ માટે ચુકવવાની તારીખ પર ચુકવવામાં આવતી નથી અથવા કોઈ સમજૂતીની કોઈ તફાવત નથી), બોરોવરને તેમના લોન એકાઉન્ટ પર બકી રહેલા તેમના ભૂતકાળના ભરણની માહિતી સમયસમયે પોસ્ટ/ફેક્સ/ટેલીફોન/ઈ-મેલ/એસએમએસ

સંદેશાવાળો/ત્રીજા પક્ષો દ્વારા સ્મરણ, અનુસરણ કરો અને ભરતી, જો આવશ્યક હોય તો તેની સૂચના આપવામાં આવશે અને/અથવા લોન માટે પુનઃસંયોજન/પુનઃઅંશીકૃત કરવાનું અથવા સરફેસી એક્ટ ની ધારાઓ અનુસાર સુરક્ષામાં કેન્યુ/માર્ગોની પુનઃયોજનાની પાલનસ્તરો અને/અથવા કાનૂની રીતે રિકવરી દ્વારા સંપૂર્ણ કરવામાં આવે.

સંગ્રહ પદ્ધતિમાં નીચેનાનો સમાવેશ થાય છે:

- ટેલિ-કોલિંગ: તેમાં ઉધાર લેનારા(ઓ)નો ફોન પર સંપર્ક કરવો અને તેમને મુદતવીતી વિશે યાદ અપાવવાનો અને વહેલામાં વહેલી તકે બાકી રકમ ચૂકવવા વિનંતી કરવાનો સમાવેશ થાય છે.
- ફીલ્ડ વિઝિટ અને કલેક્શન: તેમાં લેનારા(ઓ)ને મળવાનું અને બાકી રકમની ચૂકવણી એકઠી કરવી સામેલ છે. આ પ્રવૃત્તિ ધિરાણકર્તાના કર્મચારીઓ દ્વારા અથવા તેના અધિકૃત પ્રતિનિધિઓ દ્વારા હાથ ધરવામાં આવશે.
- ધિરાણકર્તાની નીતિ અનુસાર અને લાગુ કાયદાઓની જોગવાઈ અનુસાર, દરેક ગુનેગાર ખાતાના સંજોગોના આધારે કાનૂની પગલાં લેવામાં આવશે.

આથી, ધિરાણકર્તાએ અલગ-અલગ કેટેગરીના અપરાધી ખાતા માટે યોગ્ય અને અસરકારક વસૂલાત અને મુદતની પુનઃપ્રાપ્તિ સુનિશ્ચિત કરવા માટે ટેલિ-કોલિંગ, ફિલ્ડ વિઝિટ, લેખિત સંચાર અને કાનૂની કાર્યવાહીના ન્યાયપૂર્ણ મિશ્રણનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ.

**10. ગ્રાહક સેવાઓ:** તમે અમારી વેબસાઇટ ([www.arthfc.com](http://www.arthfc.com)) પર સૂચિબદ્ધ અમારી ઓફિસની મુલાકાત લઈને અમારો સંપર્ક કરી શકો છો અથવા અમને કોલ કરી શકો છો અથવા નીચે જણાવેલ વિગતો પર અમને લખી શકો છો:

ગ્રાહક સેવાઓ	
મુલાકાતના કલાકો	10 AM - 4 PM; સોમવાર શુક્રવાર.
સંપર્ક વ્યક્તિ	ગ્રાહક સેવા પ્રતિનિધિ
સંપર્ક નંબર	Helpline Number - 0124-5060981
ઈ-મેલ આઈડી	<a href="mailto:contact@arthfc.com">contact@arthfc.com</a>
માટે સમયરેખા:	
લોન એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ	૭ કામકાજી હદવસો
શીર્ષક દસ્તાવેજોની ફોટોકોપી	૧૫ કામકાજી હદવસો
ક્લોઝર/લોન ટ્રાન્સફર પર અસલ દસ્તાવેજો પરત કરો	૨૧ તેની શાખા કચેરીમાંથી ૩૦ કાર્યકારી દિવસો

**નોંધ:** ઉધાર લેનાર/સંપત્તિ માલિક(માલિકો)ના મૃત્યુની ઘટનામાં - લોન બંધ થવાના સમયે, મિલકતના દસ્તાવેજો તેની શાખા કચેરીમાંથી કાયદેસર વારસદારનું પ્રમાણપત્ર અને અન્ય સંબંધિત દસ્તાવેજો સબમિટ કરીને એકત્રિત કરી શકાય છે. એએચએફ.

**ફરિયાદ નિવારણ:** જો અમારી સેવાઓથી તમે સંતોષ ન થાય, તો તમારી તકનીકની સમાધાન માટે તમારો દુઃખાવકાર રજીસ્ટર કરી શકો છો

ફરિયાદ નિવારણ	
પ્રથમ સ્તર	
ફરિયાદ દાખલ કરવા માટેની ઇમેઇલ આઈડી	<a href="mailto:contact@arthfc.com">contact@arthfc.com</a>
ફરિયાદ દાખલ કરવા માટેનો સંપર્ક નંબર	હેલ્પલાઇન નંબર - ૧૨૪- ૫૦૬૦૮૮૧
રિઝોલ્યુશન સમય	૧૫ કામકાજના દિવસો
દ્વિતીય સ્તર	

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી	હેડ -ઓપરેશન્સ એન્ડ કસ્ટમર સર્વિસ આર્ટ હાઉસિંગ ફાયનાન્સ (ઈન્ડિયા) લિમિટેડ ૪૯, ઉદ્યોગ વિહાર, ફેઝ-૪, ગુરુગ્રામ, હરિયાણા- ૧૨૨૦૧૫ ફોન - ૦૧૨૪-૬૬૨૨૨૨૨૮ ઈમેઇલ આઈડી - <a href="mailto:gro@arthfc.com">gro@arthfc.com</a>
ફરિયાદ કરવા માટે સંપર્ક નંબર	હેલ્પલાઇન નંબર - ૧૨૪- ૫૦૬૦૯૮૧
રિઝોલ્યુશન સમય	૨૧ કામકાજના દિવસો

જો ફરિયાદી પ્રાપ્ત પ્રતિસાદથી અસંતુષ્ટ હોય/અથવા વાજબી સમય/નિર્ધારિત સમયની અંદર કોઈ પ્રતિસાદ ન મળે, તો ફરિયાદી નેશનલ હાઉસિંગ બેંક (NHB) ના ફરિયાદ નિવારણ સેલનો સંપર્ક કરી શકે છે:

- NHB ના ઓનલાઇન ફરિયાદ હેન્ડલિંગ પોર્ટલ પર ફરિયાદ નોંધાવવી - GRIDS <https://grids.nhbonline.org.in>
- NHB ને પોસ્ટ દ્વારા ફરિયાદ મોકલવી. ફરિયાદ ફોર્મ કંપનીની વેબસાઇટ <https://arthfc.com/Complaint form.pdf> પરથી ડાઉનલોડ કરી શકાય છે.

તમે ભરી શકો છો અને ફોર્મને પત્રો અને બિડાણો જો કોઈ હોય તો તેની સાથે મોકલી શકો છો, ટપાલ કે કુરિયર દ્વારા નીચેના સરનામા ઉપર:

ફરિયાદ નિવારણ સેલ,  
ડીપાર્ટમેન્ટ ઓફ રેગ્યુલેશન એન્ડ સુપરવિઝન, નેશનલ હાઉસિંગ બેંક  
૪થો માળ, કોર-5A, ભારત આવાસ કેન્દ્ર,  
લોધી રોડ, નવી દિલ્હી-110003 અથવા [crcell@nhb.org.in](mailto:crcell@nhb.org.in) પર ઈ-મેલ

**જાહેરાત:** કંપની ભારત સરકાર દ્વારા મંજૂર કરાયેલ કોઈપણ ક્રેડિટ બ્યુરો (હાલની અથવા ભવિષ્યની) લોન સંબંધિત કોઈપણ માહિતી સમયાંતરે ગ્રાહકને કોઈપણ સૂચના આપ્યા વિના સમય સમય પર જરૂરી હોય તેમ જાહેર કરવા માટે અધિકૃત છે.

આથી સંમતિ આપવામાં આવે છે કે લોનના વિગતવાર નિયમો અને શરતો માટે, અહીં પક્ષકારોએ લોન કરાર અને તેમના દ્વારા અમલમાં મુકવામાં આવેલ અન્ય સુરક્ષા દસ્તાવેજોનો સંદર્ભ અને તેના પર આધાર રાખવો જોઈએ. આ દસ્તાવેજમાં સમાવિષ્ટ વિગતો કંપનીની નીતિ અનુસાર અને લોન કરારમાં સમાવિષ્ટ શરતો અનુસાર બદલાઈ શકે છે.

ઉપરના નિયમો અને શરતો લોન લેનારાઓ દ્વારા વાંચવામાં આવેલ છે અને લોન લેનારાઓની પ્રાદેશિક ભાષામાં કંપનીના કર્મચારી/પ્રતિનિધિએ લોન લેનારાઓ માટે વાંચેલ છે અને તેને લોન લેનારાઓ દ્વારા સમજવામાં આવેલ છે.

સહ-ઉધાર લેનાર/ ગેરંટર્સ

અધિકૃત સહી કરનાર

લોન લેનાર

લોન લેનારાઓ/જામીન(નો)ની સહી કે અંગૂઠાનું નિશાના

- નોંધ: 1. MITCની ડુબ્લિકેટ નકલ ઉધાર લેનાર(ઓ)ને સોંપવી જોઈએ.
2. MITC ની સ્વીકૃતિ લોન લેનાર(ઓ) પાસેથી પ્રક્રિયા વિતરણ માટે મેળવવામાં આવશે.