

(તારીખ 30.10.2023ના 148મા BMમાં સુધારો)

## વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ નીતિ

### વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ

સેન્ટ બેન્ક હોમ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ એ કંપની એક્ટ, 1956 હેઠળ સમાવિષ્ટ સેન્ટ્રલ બેન્ક ઓફ ઇન્ડિયાની પેટાકંપની છે. કંપનીનો મુખ્ય ઉદ્દેશ્ય સ્થાવર રહેણાંક મિલકતોના બાંધકામ/ખરીદી/વિસ્તરણ/સમારકામ/રિનોવેશન માટે લાંબા ગાળાની લોન પ્રદાન કરવાનો છે.

### હેતુઓ અને એપ્લિકેશન:

આ કોડ ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા તેમના પરિપત્ર નં. RBI/2020-21/73/DOR.FIN.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 તારીખ 17 ફેબ્રુઆરી, 2021.

### કોડ વિકસાવવામાં આવ્યો છે:

- ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરીને સારી અને વાજબી પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવું;
- પારદર્શિતા વધારવી જેથી ગ્રાહક સેવાઓની સારી સમજ મેળવી શકે;
- ગ્રાહક અને કંપની વચ્ચે ન્યાયી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધને પ્રોત્સાહન આપો. આ કોડ કંપનીની સેવાઓનો ઉપયોગ કરતી તમામ વ્યક્તિઓને લાગુ પડે છે.

### લોન:

### લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટેની અરજીઓ

- કંપની અરજી ફોર્મમાં જરૂરી માહિતીનો સમાવેશ કરશે જે ઉધાર લેનારના હિતને

અસર કરે છે, જેથી કરીને અન્ય HFC દ્વારા ઓફર કરાયેલ નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને લેનારા દ્વારા જાણકાર નિર્ણય લઈ શકાય.

- કંપની તમામ લોન અરજીઓની રસીદ માટે યોગ્ય સ્વીકૃતિ આપશે.
- અમે ટૂંક સમયમાં જ અમારી વેબસાઇટ પર યોગ્ય લિંક્સ બનાવીને, ઓનલાઇન ટ્રેકિંગની સુવિધા સાથે લોનની અરજીઓ ઓનલાઇન ફાઇલ કરવાની વ્યવસ્થા કરીશું.

### **લોન મૂલ્યાંકન અને શરતો/શરતો**

- લોન અરજીની પ્રક્રિયા માટે જરૂરી કોઈપણ માહિતી માટે કંપની ઉધાર લેનારને સૌથી ઝડપી મોડ દ્વારા સંચાર કરશે.
- કંપની મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ, લાગુ વ્યાજ દર, અરજી કરવાની પદ્ધતિ, EMI માળખું, પૂર્વચુકવણી ચાર્જ અને અન્ય નિયમો અને શરતો ધરાવતા પત્ર દ્વારા મંજૂરીની જાણ કરશે. આવા પત્રની યોગ્ય રીતે સ્વીકૃત નકલ રેકોર્ડમાં રાખવામાં આવશે.
- કંપની લોન એગ્રીમેન્ટની કોપી સાથે અન્ય એન્કલોઝરની નકલ લેનારાને આપશે.

### **લોન અરજીના અસ્વીકારનો સંદેશાવ્યવહાર**

- કંપની લોનની દરખાસ્ત નકારવાનાં કારણો ઉધાર લેનારને જણાવશે.

### **નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ**

- કંપની મંજૂરી/લોન કરારની શરતો અનુસાર મંજૂર રકમનું વિતરણ કરશે.
- કંપની લોન લેનારને ડિસ્બર્સમેન્ટ શેડ્યૂલ, વ્યાજ દર, સર્વિસ ચાર્જ, પૂર્વચુકવણી ચાર્જ વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની નોટિસ આપશે.
- જો આવો ફેરફાર ગ્રાહકના ગેરલાભ માટે હોય, તો તે 60 દિવસની અંદર અને નોટિસ આપ્યા વિના, કોઈપણ વધારાના શુલ્ક અથવા વ્યાજ ચૂકવ્યા વિના તેનું એકાઉન્ટ બંધ કરી શકે છે.
- કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને રિકોલ/વેગ આપવાનો અથવા વધારાની સિક્યોરિટીઝ મેળવવાનો નિર્ણય, લોન કરાર સાથે સુસંગત રહેશે.

- કંપની તમામ લેણાંની ચુકવણી પર અથવા બાકીની રકમની વસૂલાત પર તમામ સિક્યોરિટીઝને મુક્ત કરશે કોઈપણ કાયદેસરના હક અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન કોઈ અન્ય દાવા માટે કંપની પાસે ઉધાર લેનાર સામે હોઈ શકે છે. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો કંપની લોન લેનારને તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે નોટિસ આપશે.

## **બાંધકારી આપનાર**

જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ લોન માટે ગેરેન્ટર બનવાનું વિચારી રહી હોય, ત્યારે તેને/તેણીને આ વિશે જાણ કરવામાં આવશે:

- ગેરેન્ટર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારી;
- જવાબદારીની રકમ તે/તેણી તેને/પોતાને કંપનીને સોંપશે;
- સંજોગો કે જેમાં HFC તેને/તેણીને તેની/તેણીની જવાબદારી ચુકવવા માટે બોલાવશે.
- જો તે/તેણી ગેરેન્ટર તરીકે ચુકવણી કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો HFC કંપનીમાં તેના/તેણીના અન્ય નાણાંનો આશરો લે છે કે કેમ;
- શું ગેરેન્ટર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારીઓ ચોક્કસ ક્વોન્ટમ સુધી મર્યાદિત છે અથવા તે અમર્યાદિત છે; એનડી
- સમય અને સંજોગો કે જેમાં બાંધકારી આપનાર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારીઓ છૂટા કરવામાં આવશે તેમજ કંપની જે રીતે તેને/તેણીને આ વિશે જાણ કરશે.

કંપની બાંધકારી આપનારને બાંધકારી આપનારને બાંધકારી આપનારને તેની નાણાકીય સ્થિતિમાં કોઈપણ પ્રતિકૂળ ફેરફારની જાણ રાખશે.

## **ગોપનીયતા અને ગોપનીયતા**

ગ્રાહકોની તમામ અંગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય ગણવામાં આવશે [જ્યારે ગ્રાહકો હવે ગ્રાહકો ન હોય ત્યારે પણ], અને નીચેના સિદ્ધાંતો અને નીતિઓ દ્વારા માર્ગદર્શન આપવામાં આવશે. કંપની ગ્રાહક એકાઉન્ટ્સ સંબંધિત માહિતી અથવા ડેટા જાહેર કરશે નહીં, પછી ભલે તે ગ્રાહકો દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવેલ હોય અથવા અન્યથા, જૂથની અન્ય કંપનીઓ/એન્ટિટી સહિત, નીચેના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓમાં

સિવાય અન્ય કોઈને પણ.

- જો કાયદા દ્વારા માહિતી આપવાની હોય
- જો જનતા પ્રત્યેની ફરજ હોય તો માહિતી જાહેર કરવી
- જો કંપનીના હિતમાં માહિતી આપવાની જરૂર હોય (ઉદાહરણ તરીકે, છેતરપિંડી અટકાવવા માટે) પરંતુ તેનો ઉપયોગ ગ્રાહક અથવા ગ્રાહક ખાતાઓ વિશેની માહિતી [ગ્રાહકના નામ અને સરનામા સહિત] અન્ય કોઈને આપવાના કારણ તરીકે કરવામાં આવશે નહીં, જેમાં અન્ય કંપનીઓ પણ સામેલ છે. જૂથ, માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે
- જો ગ્રાહક કંપનીને માહિતી જાહેર કરવા કહે, અથવા ગ્રાહકની પરવાનગી સાથે
- જો કંપનીને ગ્રાહકો વિશે કોઈ સંદર્ભ આપવા માટે કહેવામાં આવશે, તો તે આપતા પહેલા તેની/તેણીની લેખિત પરવાનગી લેવામાં આવશે
- ગ્રાહકને તેના/તેણીના વિશેના વ્યક્તિગત રેકોર્ડને ઍક્સેસ કરવા માટે હાલના કાયદાકીય માળખા હેઠળ તેના/તેણીના અધિકારોની હદની જાણ કરવામાં આવશે.
- જ્યાં સુધી ગ્રાહક કંપનીને આવું કરવા માટે ખાસ અધિકૃત ન કરે ત્યાં સુધી કંપની કોઈ પણ વ્યક્તિ દ્વારા માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ કરશે નહીં.

### **ક્રેડિટ સંદર્ભ એજન્સીઓ**

- જ્યારે ગ્રાહક ખાતું ખોલે છે, ત્યારે કંપની તેને/તેણીને જાણ કરશે કે જ્યારે કંપની તેના/તેણીના ખાતાની વિગતો ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને આપી શકે છે અને કંપની તેમની સાથે ચેક કરી શકે છે.
- કંપની ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને ગ્રાહકને કંપની સાથેના વ્યક્તિગત દેવાની માહિતી આપી શકે છે જો.

1. ગ્રાહક તેની ચૂકવણીમાં પાછળ પડી ગયો છે;
  2. બાકી રકમ વિવાદમાં નથી; અને
  3. ગ્રાહકે કંપનીની ઔપચારિક માંગને અનુસરીને, તેના/તેણીના દેવાની ચૂકવણી માટે કંપની સંતુષ્ટ હોય તેવી દરખાસ્તો કરી નથી.
- આ કિસ્સાઓમાં, કંપની ગ્રાહકને લેખિતમાં જાણ કરશે કે કંપની ગ્રાહકે કંપનીને ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને આપેલા દેવાની માહિતી આપવાની યોજના ધરાવે છે.

તે જ સમયે, કંપની ગ્રાહકને ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓની ભૂમિકા અને પ્રદાન કરેલી માહિતીની ગ્રાહકની ક્રેડિટ મેળવવાની ક્ષમતા પર કેવી અસર પડી શકે છે તે સમજાવશે.

- કંપની ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને ગ્રાહકના ખાતા વિશે અન્ય માહિતી આપી શકે છે જો ગ્રાહકે કંપનીને તેની/તેણીની પરવાનગી આપી હોય.
- ક્રેડિટ સંદર્ભ એજન્સીઓને આપવામાં આવેલી માહિતીની એક નકલ કંપની દ્વારા ગ્રાહકને આપવામાં આવશે, જો તેમ માંગવામાં આવશે.

### **પ્રતિબદ્ધતા:**

- કંપની પ્રામાણિકતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતોનું પાલન કરશે અને ઉદ્યોગમાં પ્રવર્તતી માનક પ્રથાઓને પૂર્ણ કરશે અને ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા જારી કરાયેલ માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરશે.
- કંપની તેના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ, વ્યાજ દરો અને શુલ્ક, કંપનીના નિયમો અને શરતો વગેરે અંગે ગ્રાહકોને જરૂરી માહિતી પૂરી પાડશે.
- કંપની તમામ વ્યક્તિઓ માટે આ કોડની સરળ સુલભતા માટે તમામ જરૂરી પગલાં લેશે. કોડની એક નકલ કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ હશે.
- ગ્રાહકો સાથે કોઈપણ વ્યવહારમાં પ્રવેશતા પહેલા, કંપની તમામ નિયમો અને શરતોને સમજાવશે જેમ કે વ્યાજનો દર, વ્યાજ વસૂલવાની પદ્ધતિ, પ્રી-ક્લોઝર ચાર્જ વગેરે. માહિતી બ્રોચર્સ, પેમ્ફલેટ અથવા મારફતે આપવામાં આવશે. ગ્રાહકો સાથે રૂબરૂ સંપર્ક.
- કંપની વ્યાજના દરમાં ફેરફાર અથવા અન્ય નિયમો અને શરતો જે ગ્રાહકને આર્થિક રીતે અસર કરે છે તેની જાણ પત્રો, સમાચાર પત્રોમાં પ્રકાશન અથવા અમારી વેબસાઇટ દ્વારા કરવાનું ચાલુ રાખશે.
- થાપણો અંગે, કંપની ગ્રાહક સાથે વ્યવહાર કરતા પહેલા તમામ જરૂરી માહિતી પૂરી પાડશે જેમ કે થાપણની શરતો, વ્યાજ દર, નવીકરણની શરતો, સમય પહેલા ઉપાડ, માંગણી લોન વગેરે.
- કંપની દ્વારા અનુસરવામાં આવતી પ્રક્રિયાઓ અને પ્રથાઓ કંપની જાહેર કરશે.
- કંપની તેના ગ્રાહકોને તમારા ગ્રાહક દિશાનિર્દેશોનું પાલન કરવા માટે મદદ કરશે.

## લેણાંની વસૂલાત:

કંપની સમયસર માસિક EMA ચૂકવવા માટે તમામ વિગતો અને શેડ્યૂલ પ્રદાન કરશે. કંપની પુનઃચૂકવણીમાં ડિફોલ્ટ માટે ઉધાર લેનાર દ્વારા ઉઠાવવામાં આવતા ચાર્જિસ પણ આપશે, જો કેસ રિકવરી એજન્ટને સોંપવામાં આવે તો રિકવરી એજન્સીના ચાર્જિસ.

કંપની ડિફોલ્ટના કિસ્સામાં ઉધાર લેનારાઓ સાથે લેણાંની વસૂલાત માટે અપનાવવામાં આવેલા પગલાંની પણ જાણ કરશે.

## ફરિયાદો અને ફરિયાદો

- કંપની પાસે તેની દરેક ઓફિસમાં અને ઓનલાઇન મારફતે ફરિયાદો અને ફરિયાદો મેળવવા, નોંધણી કરવા અને નિકાલ કરવાની પ્રક્રિયા છે.
- કંપની લેખિતમાં મળેલી ફરિયાદના જવાબમાં લેખિતમાં જવાબ આપશે.
- કંપની તેની ઓફિસોમાં અને વેબસાઇટમાં ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા અને એનએચબી ઓનલાઇન ફરિયાદ પોર્ટલ વિગતો સહિત એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ પ્રદર્શિત કરશે.

## કંપની ગ્રાહકને માહિતી આપશે:

- તેમના/તેણીના નિવાસસ્થાને અને/અથવા વ્યવસાયિક ટેલિફોન નંબરો પર સંપર્ક કરીને અને/અથવા આ હેતુ માટે નિયુક્ત એજન્સીઓ દ્વારા તેમના/તેણીના નિવાસસ્થાન અને/અથવા વ્યવસાયિક સરનામાંની મુલાકાત લઈને લોન અરજીમાં તેમના દ્વારા ઉલ્લેખિત વિગતો ચકાસો, જો કંપની દ્વારા જરૂરી માનવામાં આવે.
- જો કંપનીને ગ્રાહકના ખાતા પર અને પોલીસ/અન્ય તપાસ એજન્સીઓ સાથેના વ્યવહારની તપાસ કરવાની જરૂર હોય તો, જો કંપનીને તેમને સામેલ કરવાની જરૂર હોય તો ગ્રાહકને સહકાર આપવા માટે જાણ કરવામાં આવશે.
- કંપની ગ્રાહકને સલાહ આપશે કે જો ગ્રાહક છેતરપિંડી કરે છે, તો તે તેના ખાતાના તમામ નુકસાન માટે જવાબદાર રહેશે અને જો ગ્રાહક વાજબી કાળજી વિના કાર્ય

કરે છે અને તેનાથી નુકસાન થાય છે, તો ગ્રાહક તેના માટે જવાબદાર હોઈ શકે છે. .

- નીચેની કોઈપણ એક અથવા વધુ ભાષાઓમાં ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશે: હિન્દી, અંગ્રેજી અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષા.
- કંપની ધિરાણના મામલે લિંગ, જાતિ અને ધર્મના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં. જો કે, આ કંપનીને સમાજના વિવિધ વર્ગો માટે ઘડવામાં આવેલી યોજનાઓની સ્થાપના અથવા તેમાં ભાગ લેવાથી અટકાવતું નથી.
- કંપની લોન એકાઉન્ટ ટ્રાન્સફર કરવા માટેની વિનંતીઓ પર પ્રક્રિયા કરશે, કાં તો ઉધાર લેનાર અથવા બેંક/નાણાકીય સંસ્થા પાસેથી, સામાન્ય રીતે.
- કોડને પ્રસિદ્ધ કરવા માટે, કંપનીએ:
  1. વર્તમાન અને નવા ગ્રાહકોને કોડની નકલ પ્રદાન કરો.
  2. વિનંતી પર કાઉન્ટર પર અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક સંચાર અથવા મેઇલ દ્વારા કોડ ઉપલબ્ધ કરાવો;
  3. આ કોડ દરેક શાખામાં અને કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવો; અને
  4. સુનિશ્ચિત કરો કે સ્ટાફ સંબંધિત માહિતી અને સંહિતા પ્રદાન કરવા માટે પ્રશિક્ષિત છે અને કોડને વ્યવહારમાં મૂકે છે.
- કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના પાલનની સમયાંતરે સમીક્ષા અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરો પર ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમની કામગીરીની ખાતરી કરશે.

## **વ્યાજ દર, ફી અને અન્ય શુલ્ક**

કંપની ગ્રાહક સાથે ટ્રાન્ઝેક્શન કરતા પહેલા ઉધાર લેનારા/થાપણદારોને તેમના દ્વારા પસંદ કરેલ સ્કીમ માટે લાગુ પડતા વ્યાજનો દર પ્રદાન કરશે.

વ્યાજ દરમાં થતા ફેરફારોની જાણ ઋણ લેનારાઓને કરવામાં આવશે.

- લોગિન ફી:- રૂ. 5000+ લાગુ કર,
- પ્રોસેસિંગ ફી:- 2% સુધીના જોડાણમાં દર્શાવેલ છે (ચુકવેલ લોગિન ફી સહિત),
- નિરીક્ષણ ચાર્જ અરજદાર દ્વારા ઉઠાવવામાં આવશે,
- ROI રૂપાંતરણ શુલ્ક/ પ્રતિબદ્ધતા શુલ્ક:- રૂપાંતરણની તારીખે બાકી બેલેન્સના 2%.

- વિલંબિત ચુકવણી ફી:- વિલંબિત EMI/PEMIS પર દર મહિને 2%
- સ્ટેમ્પ ડ્યુટી અને EM બનાવવા માટેના અન્ય શુલ્ક અરજદાર દ્વારા ઉઠાવવામાં આવશે.
- રીટર્નિંગ શુલ્ક તપાસો:
- પહેલો ચેક રિટર્ન:- રૂ. 250/- ઉપરાંત લાગુ કર,
- બીજો ચેક રિટર્ન:- રૂ. 400/- ઉપરાંત લાગુ કર,
- ત્રીજો ચેક રિટર્ન અને આગળ :- રૂ.750/- ઉપરાંત લાગુ કર,
- પ્રી-પેમેન્ટ શુલ્ક:- હાઉસિંગ લોન: ફ્લોટિંગ રેટ પર લોન માટે કોઈ શુલ્ક નથી. નિયત દરો પરની લોન માટે, જો અન્ય FI દ્વારા લેવામાં આવે તો પૂર્વચુકવણી ચાર્જ @3%. જો પોતાના સ્ત્રોતોમાંથી ચુકવવામાં આવે તો કોઈ શુલ્ક નથી.
- નોન-હાઉસિંગ લોન: પ્રી-પેઇડ રકમના 3%. ફ્લોટિંગ દરો પર લોન માટે કોઈ ચાર્જ નથી.
- દસ્તાવેજ પુનઃપ્રાપ્તિ શુલ્ક: - રૂ. 2500/- ઉપરાંત લાગુ કર.
- ચાર્જ પૂરા પાડતા દસ્તાવેજોની સૂચિ: - રૂ. 500/- ઉપરાંત લાગુ કર.
- ટાઇટલ ડીડની ફોટોકોપી: - રૂ.1000/- ઉપરાંત લાગુ કર.
- એકાઉન્ટ શુલ્કનું સ્ટેટમેન્ટ: - રૂ. 200/- ઉપરાંત લાગુ કર.
- ક્લોઝર પહેલાનું સ્ટેટમેન્ટ/લેટર ચાર્જીસ:- રૂ.500/- ઉપરાંત લાગુ પડતા ટેક્સ.
- વિલંબિત EMI ચુકવણી શુલ્ક/મુલ્તવીતી શુલ્ક: - વિલંબની સંખ્યા માટે ઓવરડ્યુ રકમ પર દર મહિને 2%.
- વસૂલાત શુલ્ક:- ખર્ચ, આનુષંગિક શુલ્ક સહિત શુલ્ક. લઘુત્તમ શુલ્ક રૂ. 500/- વત્તા લાગુ ટેક્સ હશે.
- CERSAI ચાર્જીસ: - રૂ.100/- વત્તા લાગુ કર.

### **તમારા ગ્રાહક (KYC) માર્ગદર્શિકા જાણો**

ગ્રાહકોને ઓળખની ચકાસણી માટે અને સરનામાની ચકાસણી માટે આધાર કાર્ડ, પાસપોર્ટ, પાન કાર્ડ વગેરે જેવા જરૂરી પુરાવા સબમિટ કરવાની સલાહ આપવામાં આવશે. ઉપરોક્ત KYC ધોરણોના પાલન માટે જરૂરી છે.



## ટાઇટલ ડીડ્સનું વળતર

ઉધાર લેનાર દ્વારા જમા કરવામાં આવેલ મૂળ શીર્ષક ખત ઉધાર લેનાર/તેમના કાયદેસરના વારસદારોને ઉધાર લેનાર/જામીનદારોની સંપૂર્ણ જવાબદારીની મંજૂરી પર પરત કરવામાં આવશે.

## જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ

કંપની ખાતરી કરશે કે તમામ જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સામગ્રી સ્પષ્ટ છે અને ગેરમાર્ગે દોરતી નથી અને વિનંતી પર સંબંધિત નિયમો અને શરતોની સંપૂર્ણ વિગતો ઉપલબ્ધ છે. કંપની શાખાઓમાં નોટિસ લગાવીને વ્યાજ દરો, સામાન્ય ફી અને શુલ્ક વિશે માહિતી આપશે. કંપની, સમયાંતરે, ગ્રાહકોને તેમના દ્વારા પ્રાપ્ત ઉત્પાદનો અને સેવાઓની વિવિધ વિશેષતાઓ વિશે સંચાર કરશે.

જોડાણ (પ્રક્રિયા ફી ગ્રીડ)					
સંદર્ભ	આવક ના આધારે	આવકઅંદાજ આયન	ઓછી LTV	પોસ્ટ પેન્શનકાર્યક્રમ	ઓછી આવક જૂથ
ખસેડવા માટે તૈયાર / બાંધકામ હેઠળ બિલ્ડર/સોસાયટી તરફથી મિલકત	1.00%	1.50%	1.50%	1.50%	1.50%
પુનઃ વેચાણ (મિલકતની ખરીદી-સંપૂર્ણપણે અને આંશિક રીતે બાંધવામાં આવેલ)					
સ્વ-નિર્માણ					

સંયુક્ત લોન (P+C) - રહેણાંક					
ઘર સુધારો/ સમારકામ નવીનીકરણ					
ટેકઓવર (BT)					
ટેકઓવર અને ટોપ અપ (BT + ટોપ અપ)	1.00%	1.50%	1.50%	1.50%	એન.એ
ટોપ અપ (અતિરિક્ત લોન પહેલેથી જ છે નાણાંકીય મિલકત)					
માટે હોમ લોનNRI	1.50%	એન.એ		એન.એ	
વળતર (9 મહિનાની અંદર)	1.00%			1.50%	
'રહેણાંક' મિલકત સામે એલ.એ.પી	1.00%	1.50%		1.50%	એન.એ
'કોમર્શિયલ' મિલકત સામે એલ.એ.પી	1.00%		1.50%	1.50%	
કોમર્શિયલ પ્રોપર્ટી	1.50%			1.50%	
રહેણાંક / વાણિજ્યિકથી પ્લોટ સરકાર. સત્તા	1.50%	1.50%		1.50%	

### પરિશિષ્ટમાં નોંધો:

- 1) જો હાલની લોન અને ટોપ અપ લોન વચ્ચેનો સમયગાળો 6 મહિના (6 EMI) કરતાં ઓછો હોય તો 0.50% વધારાની પ્રોસેસિંગ ફી (PF) લાગુ થશે. પરંતુ ગેપ 3 મહિના (3 EMI) કરતા ઓછો ન હોવો જોઈએ.
- 2) મીનીમમ પ્રોસેસિંગ ફી રૂ. 5,000/- ઉપરાંત ફાઈલોના લોગઈન સમયે 'લોગ ઈન ફી' તરીકે વસૂલવામાં આવેલ લાગુ કર છે અને તે રિફંડપાત્ર નથી.
- 3) ઉપર દર્શાવેલ 'NA' સૂચવે છે કે તે કિસ્સાઓમાં "પ્રોગ્રામ અને પ્રોડક્ટ" સંયોજનોને મંજૂરી નથી.

### મિલકતના દસ્તાવેજોનું પ્રકાશન

- કંપની (CBHFL) લોન ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસના સમયગાળાની અંદર તમામ મૂળ સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જાહેર કરશે અને કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલા શુલ્ક દૂર કરશે.
- કંપની (CBHFL) ઋણ લેનારને મૂળ મૂલ્ય/બેંકિંગ આઉટલેટ/બ્રાંચ જ્યાં લોન એકાઉન્ટ સર્વિસ કરવામાં આવ્યું હતું અથવા કંપનીની અન્ય કોઈ ઓફિસ (CBHFL) જ્યાં દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ છે, તેના/તેની પસંદગી મુજબ એકત્ર કરવાનો વિકલ્પ આપશે.
- એકમાત્ર ઉધાર લેનાર અથવા સંયુક્ત ઋણ લેનારાઓના મૃત્યુની આકસ્મિક ઘટનામાં, કંપની (CBHFL) માત્ર હયાત ઉધાર લેનારાઓ અને કાનૂની વારસદારોને જ મૂળ સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરશે. સંયુક્ત લોન ખાતામાં એક ઉધાર લેનારના મૃત્યુની સ્થિતિમાં, કંપનીએ હયાત ઉધાર લેનાર સાથે મૃત ઉધાર લેનારના કાનૂની વારસદારોને દસ્તાવેજો પરત કરવાના રહેશે. દસ્તાવેજો માત્ર મિલકતના માલિક અથવા મિલકતના માલિકોના કાનૂની વારસદારને જ સોંપવામાં આવશે.

### સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોના પ્રકાશનમાં વિલંબ માટે વળતર

- મૂળ મિલકતના દસ્તાવેજો બહાર પાડવામાં વિલંબના કિસ્સામાં અથવા લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટના 30 દિવસ પછી સંબંધિત રજિસ્ટ્રીમાં ચાર્જ સંતોષ ફોર્મ

ફાઇલ કરવામાં નિષ્ફળ થવાના કિસ્સામાં, કંપની (CBHFL) આવા વિલંબના કારણો લેનારને જણાવશે. જો વિલંબ કંપની (CBHFL)ને આભારી હોય, તો તે વિલંબના દરેક દિવસ માટે ₹5,000/- ના દરે ઉધાર લેનારને વળતર આપશે.

- મૂળ મિલકતના દસ્તાવેજોને નુકસાન/નુકસાન થવાના કિસ્સામાં, અંશતઃ અથવા સંપૂર્ણ રીતે, કંપની (CBHFL) મિલકત દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં ઉધાર લેનારને મદદ કરશે અને વળતર ચૂકવવા ઉપરાંત સંબંધિત ખર્ચ પણ ભોગવશે. ઉપર દર્શાવેલ છે. જો કે, આવા કિસ્સાઓમાં, આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે કંપની (CBHFL) ને 30 દિવસનો વધારાનો સમય ઉપલબ્ધ રહેશે અને વિલંબિત સમયગાળાની પેનલ્ટી ત્યાર બાદ (એટલે કે કુલ 60 દિવસના સમયગાળા પછી) ગણવામાં આવશે.
- આ દિશાનિર્દેશો હેઠળ આપવામાં આવેલ વળતર કોઈપણ લાગુ કાયદા મુજબ અન્ય કોઈપણ વળતર મેળવવા માટે ઉધાર લેનારના અધિકારો સાથે પૂર્વગ્રહ વિનાનું રહેશે.

### **લોન ખાતાઓમાં દંડાત્મક શુલ્ક**

- ઉધાર લેનાર દ્વારા લોન કોન્ટ્રાક્ટના ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ દંડને 'દંડ ચાર્જ' તરીકે ગણવામાં આવશે અને એડવાન્સ પર વસૂલવામાં આવતા વ્યાજના દરમાં ઉમેરવામાં આવેલા 'દંડના વ્યાજ'ના સ્વરૂપમાં વસૂલવામાં આવશે નહીં. દંડાત્મક શુલ્કનું કોઈ મૂડીકરણ રહેશે નહીં એટલે કે, આવા શુલ્ક પર વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં. કંપની (CBHFL) વ્યાજ દરમાં કોઈ વધારાના ઘટક દાખલ કરશે નહીં.
- લોનની સામગ્રીના નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટેના રીમાઇન્ડર્સ ઉધાર લેનારોને મોકલવામાં આવે છે. લાગુ પડતા શિક્ષાત્મક ચાર્જ્સ જણાવવામાં આવશે. વધુમાં, દંડ વસૂલવાનો કોઈપણ દાખલો અને તેનું કારણ SOA માં દર્શાવવામાં આવશે.

**ગ્રાહક સેવા અને ફરિયાદ નિવારણ ચેનલો**

ગ્રાહક સેવા ચેનલો:			
સર્વિસ પોઈન્ટ	મોડ	સમય	સંપર્ક વિગતો
શાખા	મુલાકાત	સવારે 10:00 થી સાંજે 06:00 વાગ્યા સુધી (સાપ્તાહિક બંધ દિવસ અને રજા સિવાય)	શાખાનું સરનામું અને ફોન નં.
	ટેલિફોન		
	લેખન		
મુખ્ય કાર્યાલય	ટોલ ફ્રી નંબર		1800 8896 606
	ઈ-મેલ		<a href="mailto:customer.care@cbhfl.com">customer.care@cbhfl.com</a>
	વેબ સાઈટ		www.cbhfl.com (અમારા સુધી પહોંચો - અમારો સંપર્ક કરો)
	પત્રવ્યવહાર		<b>ગ્રાહક સેવા સેલ</b> સેન્ટ બેંક હોમ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ, સેન્ટ્રલ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા બિલ્ડિંગ, MMO, 6ઠો માળ, એમજી રોડ, ફ્લોરા ફાઉન્ટેન, હુતાત્મા ચોક, મુંબઈ- 400023
ફરિયાદ નિવારણ ચેનલો: જો તમે સેવાની ઉણપ માટે ફરિયાદ નોંધાવવા માંગતા હો			
સ્તર 1	શાખા પૃબંધક	સવારે 10:00 થી સાંજના 06:00 વાગ્યા સુધી (સાપ્તાહિક બંધ દિવસ અને રજા સિવાય)	

	ફરિયાદ નિવારણ સેવ	ફરિયાદ નિવારણ સેવ સેન્ટ બેંક હોમ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ, સેન્ટ્રલ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા બિલ્ડિંગ, MMO, 6ઠ્ઠો માળ, એમજી રોડ, ફ્લોરા ફાઉન્ટેન, હુતાત્મા ચોક, મુંબઈ- 400023
સ્તર 2	ઇન્ચાર્જ ઓફિસર - કસ્ટમર કેર	<a href="mailto:grievanceredressal@cbhfl.com">grievanceredressal@cbhfl.com</a>
સ્તર 3	સેન્ટ્રલ નોડલ ઓફિસર	નામ: સેન્ટ્રલ નોડલ ઓફિસર સેન્ટ બેંક હોમ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ, સેન્ટ્રલ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા બિલ્ડિંગ, MMO, 6ઠ્ઠો માળ, એમજી રોડ, ફ્લોરા ફાઉન્ટેન, હુતાત્મા ચોક, મુંબઈ- 400023
જો ફરિયાદ વધ્યા પછી 30 દિવસની અંદર ઉકેલ ન આવે, તો તમે તમારી ફરિયાદ આના પર નોંધાવી શકો છો:		
નેશનલ	હાઉસિંગ	બેંક (NHB)
ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ રેગ્યુલેશન એન્ડ સુપરવિઝન (ફરિયાદ નિવારણ સેવ) ચોથો માળ, કોર-5એ, ઇન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર, લોધી રોડ, નવી દિલ્હી - 110 003 વેબસાઇટ: <a href="http://grids.nhbonline.org.in">grids.nhbonline.org.in</a>		

### **ગ્રાહક ફરિયાદ સંભાળવા માટે આંતરિક મશીનરી:**

- શાખા અને/અથવા મુખ્ય કચેરી ખાતે ગ્રાહકને વિવિધ સેવાઓ અથવા તમામ સેવાઓ માટે વિવિધ ચેનલો ઉપલબ્ધ છે. તેમ છતાં, જો ગ્રાહક કંપની દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવા/(ઓ)થી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ગ્રાહક મૌખિક રીતે ફોન પર અથવા લેખિતમાં અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક રીતે (મેલ, વેબસાઇટ) ફરિયાદ કરી શકે છે.
- **સ્તર 1:** ગ્રાહક શાખામાં "બ્રાન્ચ મેનેજર"ને ફરિયાદ કરી શકે છે અથવા કોર્પોરેટ ઓફિસમાં "ફરિયાદ નિવારણ સેવ"ને લખી શકે છે (સરનામું: ફરિયાદ નિવારણ સેવ, સેન્ટ બેંક હોમ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ, સેન્ટ્રલ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા બિલ્ડિંગ, MMO, 6ઠ્ઠો માળ, MG રોડ, ફ્લોરા ફાઉન્ટેન, હુતાત્મા ચોક, મુંબઈ- 400023).

- **સ્તર 2:**જો 'લેવલ 1' પર તેની ફરિયાદ નોંધાવ્યા પછી 10 દિવસની અંદર ગ્રાહકને તેની/તેણીની ફરિયાદનો પ્રતિસાદ ન મળે, તો ગ્રાહક "ઓફિસર ઇનચાર્જ – કસ્ટમર કેર" ને પત્ર લખી શકે છે. ઇ-મેલ આઈડી છે [grievanceredressal@cbhfl.com](mailto:grievanceredressal@cbhfl.com).
- **સ્તર 3:**ગ્રાહક ઉપર દર્શાવેલ સરનામે "સેન્ટ્રલ નોડલ ઓફિસર" ને લખી શકે છે (પેરા 2) જો "ઇનચાર્જ ઓફિસર – કસ્ટમર કેર" ને પત્ર લખ્યા પછી 10 દિવસની મુદત પછી તેની/તેણીની ફરિયાદને અસંતોષકારક રીતે સંબોધવામાં / સંબોધવામાં ન આવે તો ([grievanceredressal@cbhfl.com](mailto:grievanceredressal@cbhfl.com)) (સ્તર 2).